

Univerzita Karlova v Praze  
Filozofická fakulta

## DIPLOMOVÁ PRÁCE



Mgr. Jakub Dvořák

### **Vliv kvality informací na uspokojování informačních potřeb uživatelů oborového portálu Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz)**

The impact of quality of information on fulfilling the information  
needs of users of the “Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz)”  
domain-specific portal

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Barbora Drobíková, Ph.D.

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

2013

Děkuji vedoucí mé diplomové práce PhDr. Barboře Drobíkové, Ph.D. za vedení mé práce a za cenné rady a připomínky.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 18. 4. 2013

Jakub Dvořák

# Abstrakt

Diplomová práce *Vliv kvality informací na uspokojování informačních potřeb uživatelů oborového portálu Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz)* se věnuje analýze informačních potřeb uživatelů webového portálu a hodnocení kvality informací v něm obsažených, a to s využitím různých metod. Práce shrnuje koncepty kvalita informací a informační potřeba, popisuje problematiku měření kvality informací a nastiňuje důvody a možnosti výzkumu informačních potřeb a zvyšování kvality informací. První část práce je věnována vymezení pojmů informační chování, informační potřeba a kvalita informace. V této kapitole jsou popsány výše uvedené koncepty, možnosti jejich výzkumu, měření a hodnocení a zároveň je nastíněna obecná souvislost mezi kvalitou informací a uspokojováním informačních potřeb. Jsou v ní popsány také další možné metody zjišťování informačních potřeb, které v práci využité nebyly. V druhé části je popsán webový portál ANV.cz, zejména okolnosti jeho vzniku a dosavadní vývoj a především současný stav portálu včetně popisu jeho technického řešení. V této části jsou také vymezeny a popsány jednotlivé cílové skupiny uživatelů portálu. Třetí část se zabývá analýzou informačních potřeb uživatelů ANV.cz metodami nepřímého pozorování a webometrické analýzy a doplnkově také pomocí dotazníku a hodnocením kvality informací na základě těchto výsledků. Závěr práce se zabývá popisem doporučení pro další fungování a případný rozvoj portálu.

## Klíčová slova

kvalita informací, informační potřeba, webový portál, webometrie, analýza

# Abstract

The diploma thesis titled *“The impact of quality of information on fulfilling the information needs of users of the “Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz)” domain-specific portal”* analyzes the information needs of web portal users and evaluates the quality of the information contained therein using a variety of different methods. The thesis summarizes concepts of information of quality and information needs, describes the issues of measuring quality of information and elaborates on the motivation and possibilities of research on information needs and increasing quality of information. The first part of the thesis defines the terms of information behavior, information need and quality of information. This chapter describes the aforementioned concepts, the possibilities of their research, measurement and evaluation and suggests the general relationship between quality of information and fulfilling information needs. This part also lists other possible methods of identifying information needs which were not used in the thesis. The second part describes the web portal ANV.cz, especially the circumstances of its creation and development, with an emphasis on its current state and the description of its technical solutions. This part also establishes and describes the various portal user target groups. The third part analyzes the information needs of ANV.cz users via the methods of indirect observation and webometric analysis, supplemented by questionnaire data pertaining to quality of information. The conclusion of the thesis offers suggestions on the further operation and possible development of the portal.

# Keywords

information quality, information needs, web portal, webometrics, analysis

# Obsah

Předmluva . . . . .	8
Úvod . . . . .	9
<b>1 Vymezení pojmů</b>	<b>10</b>
1.1 Informační chování . . . . .	10
1.1.1 Modely informačního chování . . . . .	11
1.1.2 Fáze informačního chování . . . . .	11
1.2 Informační potřeba . . . . .	12
1.2.1 Uživatel informační služby . . . . .	13
1.2.2 Informační požadavek . . . . .	13
1.2.3 Vznik a zánik informačních potřeb . . . . .	14
1.2.4 Typologie informačních potřeb . . . . .	14
1.2.5 Výzkum informačních potřeb . . . . .	15
1.2.5.1 Metody zjišťování informačních potřeb . . . . .	16
1.2.5.2 Pozorovací metody analýzy informačních potřeb . . . . .	18
1.2.5.3 Dotazovací metody – interview a dotazník . . . . .	19
1.2.5.4 Analýza informačních potřeb pomocí metody webometrie . . . . .	20
1.2.5.5 Definice informačních potřeb skrze tzv. „persony“ . . . . .	21
1.2.5.6 Uživatelské testování . . . . .	21
1.2.5.7 Analýza pomocí sledování očních pohybů (eye-tracking) . . . . .	22
1.3 Kvalita informace . . . . .	22
1.3.1 Multidimenzenzionalita kvality informací . . . . .	23
1.3.2 Hodnocení kvality informací . . . . .	24
1.3.2.1 Kontrolní seznam CARS . . . . .	25
1.3.3 Výtěžnost a přesnost . . . . .	26
1.3.4 Měření kvality informací . . . . .	26
1.4 Vliv kvality informací na uspokojování informačních potřeb . . . . .	26
1.4.1 Zvyšování kvality informací . . . . .	27
<b>2 Vznik a vývoj ANV.cz</b>	<b>29</b>
2.1 Portál . . . . .	29
2.2 Vznik portálu . . . . .	29
2.3 Vývoj . . . . .	30

2.4	Současný stav . . . . .	31
2.4.1	Informační systém Foster . . . . .	31
2.4.2	Technické řešení . . . . .	33
2.4.2.1	Joomla! . . . . .	34
2.4.2.2	PHP . . . . .	34
2.4.2.3	MySQL . . . . .	35
2.4.3	Přehled podobných projektů . . . . .	35
2.5	Vymezení cílových skupin . . . . .	36
2.5.1	Odborníci v oblasti péče o ohrožené děti . . . . .	36
2.5.2	Laická veřejnost . . . . .	37
<b>3</b>	<b>Analýza informačních potřeb a hodnocení kvality informací</b>	<b>38</b>
3.1	Webometrická analýza . . . . .	38
3.1.1	Analýza pomocí nástroje Google Analytics . . . . .	38
3.1.1.1	Demografické údaje – jazyk a lokace uživatelů . . . . .	39
3.1.1.2	Chování uživatelů . . . . .	40
3.1.1.3	Zdroje návštěvnosti . . . . .	42
3.1.1.4	Přehled podle obsahu . . . . .	43
3.1.1.5	Porovnání s výsledky podobných projektů . . . . .	43
3.1.2	Analýza interního vyhledávání Joomla! . . . . .	44
3.1.3	Analýza kliknutí pomocí tzv. heatmap . . . . .	45
3.2	Dotazník . . . . .	46
3.3	Hodnocení kvality informací . . . . .	49
3.3.1	Citační analýza . . . . .	49
3.3.2	Hodnocení pomocí kontrolního seznamu CARS . . . . .	52
3.3.3	Hodnocení technického zajištění portálu . . . . .	53
3.4	Doporučení pro další fungování a případný rozvoj portálu . . . . .	53
	Závěr . . . . .	55
	Literatura . . . . .	56
	Rejstřík . . . . .	61
	Přílohy . . . . .	62

# Předmluva

V lednu 2008 jsem na Pedagogické fakultě Univerzity Karlovy v Praze obhájil diplomovou práci *Využití ICT pro potřeby systému náhradní výchovy* (systém zařízení, jako jsou např. diagnostické ústavy, dětské domovy apod.). Jako součást této práce vznikl webový portál Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz). Cílem bylo mj. poskytnout odborníkům pracujícím v této oblasti nástroj, pomocí kterého by si mohli rychle a levně vyměňovat informace důležité pro jejich práci. Podílel jsem se v té době také na vzniku informačního systému Foster, který využívá řada školských zařízení jako interní informační systém a v současnosti působím jako jeho konzultant. Foster umožňuje zaměstnancům zařízení efektivní výměnu důležitých informací o konkrétních dětech, se kterými pracují. Od počátku obou projektů existuje snaha o jejich vzájemné propojení, která ale do dneška bohužel nebyla realizována.

Ohlasy školských zařízení potvrzují, že oba projekty jsou pro ně velkým přínosem a umožňují jim zavádění některých vnitřních procesů, které by zejména bez systému Foster nebyly možné. Zařízení oceňují také výměnu informací na obecnější úrovni, kterou zajišťuje právě portál ANV.cz – zaměstnanci se díky němu mohou dozvědět, co se v této oblasti uskutečňuje mimo jejich zařízení. To považuji za významné, protože jednotlivá zařízení jsou úzce propojená, při péči o svěřené děti musí spolupracovat a jejich aktivity musí být koordinovány.

Systém náhradní výchovy se v současné době potýká se změnami spojenými s tzv. transformačním systémem péče o ohrožené děti, která přinese a v některých případech již přinesla řadu podstatných změn. Jde především o novinky spojené s novelou zákona o sociální ochraně dětí, která je veřejnosti známá zejména zavedením tzv. profesionální pěstounské péče. Hovoří se také o rušení jednotlivých typů zařízení a případnou změnu rezortu, pod který spadají (v současnosti jde o rezort Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a uvažuje se o tom, že zařízení by byla přesunuta do rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí). Zaměstnanci zařízení v síti náhradní výchovy (především jejich management) potřebují tyto a další změny důkladně analyzovat a případně koordinovat svoji činnost.

Portál ANV.cz je již přibližně 1 rok aktualizovaný spíše sporadicky, i přes to si ale zachovává poměrně vysokou návštěvnost. Vzhledem k uvedeným okolnostem jsem se rozhodl navázat v této diplomové práci na moji předchozí práci a zjistit a navrhnout, jak ANV.cz vylepšit a posunout jeho vývoj zase o „krok dále.“ Sazbu diplomové práce jsem provedl v typografickém systému L<sup>A</sup>T<sub>E</sub>X. Práce obsahuje celkem 126 117 znaků, tedy 70 normostran.



# Úvod

## Cíl práce

Cílem práce je prozkoumat vliv kvality informací na uspokojování informačních potřeb cílových skupin uživatelů oborového portálu „Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz).“ V první části práce budou popsána teoretická východiska včetně pojmů kvalita informací a informační potřeby. V další části práce bude popsán vznik, vývoj a současný stav portálu a také vymezení cílových skupin uživatelů portálu. V poslední části práce bude provedena analýza informačních potřeb uživatelů portálu a kvalita informací v něm obsažených.

Kvalita informací úzce souvisí s naplňováním informační potřeby uživatelů nejrůznějších informačních služeb a systémů. Práce vychází z přesvědčení, že zvyšování kvality informací vede ke zvýšení možnosti uspokojování informačních potřeb uživatelů a zabývá se jednak definicí výše uvedených konceptů a jednak možností výzkumu uživatelských potřeb a následnými možnostmi zvyšování kvality informací.

Teorie kvality informací a informačních potřeb a detailní rozpracování těchto konstruktů umožňuje definovat nedostatky informační služby a napomáhá tak k jejímu dalšímu vývoji a zlepšování informačních služeb a systémů obecně. V popředí těchto snah stojí výzkumy orientované na uživatele systému, které se často prolínají a čerpají z oblasti marketingu a marketingových výzkumů. Do popředí výzkumů se tak dostává příjemce služeb (resp. informací) a jeho interakce s informační službou příp. systémem. Tato práce se bude zabývat kvalitou informací a informačními potřebami a zejména metodami jejich výzkumu s cílem nastítnit možnosti zvyšování kvality informací a tudíž zvyšování úspěšnosti uspokojování informační potřeby uživatelů.

# Kapitola 1

## Vymezení pojmů

Abychom se mohli zabývat analýzou informačních potřeb uživatelů portálu ANV.cz a hodnocením kvality informací v něm zveřejněných, je potřeba těmto pojmům porozumět. V této úvodní kapitole se proto budeme věnovat vymezení pojmů informační potřeba a kvalita informace a také dalším pojmům vycházejícím z teorie informačního chování.

### 1.1 Informační chování

Hledání informací je každodenní součástí lidského života. Bez nadsázky lze říci, že člověk hledá nějaké informace neustále. Tuto aktivitu vyvíjíme při zcela běžných činnostech, jako je např. hledání času odjezdu vlaku v jízdním řádu, ale také při činnostech vyžadujících o poznání složitější intelektuální činnost – třeba při vyplňování daňového přiznání.

Obecně je informační chování možné popsat jako lidské chování ve vztahu k nejrůznějším informačním zdrojům. Skládá se z aktivního i pasivního vyhledávání informací a jejich zpracování, vyhodnocování a využívání. O informačním chování hovoříme pouze v případě lidského chování, které je jedinečné a lidé při něm uplatňují vlastní intelektuální činnost (Steinerová, 2005).

Wilson (2000) chápe informační chování jako soubor lidského chování ve vztahu ke zdrojům a kanálům informací, které zahrnuje aktivní i pasivní hledání a využívání informací. Informační chování zahrnuje komunikaci s ostatními tváří v tvář, ale i pasivní příjem informací bez úmyslu je nějak využít – např. sledování televizních reklam.

Informačním chováním se zabývá nejenom informační věda, ale také další vědní obory – například psychologie, sociologie nebo pedagogika. Stěžejním předmětem výzkumů jsou vztahy mezi uživatelem, informacemi a informačními zdroji. Steinerová (2005) uvádí tři stádia vývoje informačního chování: 1) systémově-mechanické, 2) sociálně-psychologické a 3) stádium elektronického informačního prostředí (integrační). V současnosti je v popředí zájmu vý-

zkumníků především takové informační chování, které se uplatňuje právě v elektronickém informačním prostředí.

### 1.1.1 Modely informačního chování

Informační chování v tradičním i elektronickém informačním prostředí lze studovat pomocí tzv. modelů informačního chování. Wilson (1999) je popisuje jako rámce, díky kterým lze zkoumat informační chování a které můžou vyústit v popis vztahů mezi teoretickými tezemi. Většina modelů jsou popisné diagramy objasňující nejen procesy hledání informací, ale také souvislosti, které jsou s hledáním spojeny a vlastní hledání nějak ovlivňují.

### 1.1.2 Fáze informačního chování

Jedním z takových modelů informačního chování je model procesu vyhledávání informací (*Information Searching Process*, dále jen ISP). Kuhlthauová (c2012) jej popisuje jako šesti-stupňový model celistvé zkušenosti uživatele v procesu hledání informací (viz tab. 1.1). Rozlišuje tři oblasti této zkušenosti: 1) afektivní (pocity), 2) kognitivní (myšlenky) a 3) fyzické (akce). Každá z oblastí je svým způsobem typická pro každou fázi modelu. Jeho myšlenkou je, že afektivní i kognitivní nejistota se během procesu hledání informace zvyšuje i snižuje. Zejména v raných fázích procesu se míra nejistoty běžně zvyšuje, což lze využít např. při navrhování informačních systémů a služeb. Model ISP popisuje zkušenosti uživatele při procesu vyhledávání informací jako sérii myšlenek, pocitů a činů (zpočátku jsou myšlenky nejasné a vágní, postupně se vyjasňují a stávají se konkrétnějšími; pocity úzkosti a pochybování se postupně prostřednictvím konkrétních aktivit uživatele rozplývají; klíčová je fáze formulace, během které se pocity nejistoty mění v důvěru v nalezení řešení):

- Iniciace (*initiation*) – uživatel se dozvídá o nedostatku informací nebo porozumění, vznikají pocity nejistoty a obavy.
- Výběr (*selection*) – uživatel identifikuje téma nebo problém a zbaví se tak nejistoty, kterou vystřídá optimismus a připravenost k hledání informace.
- Objevování (*exploration*) – uživatel naráží na nekonzistentní a nekompatibilní informace, opět narůstá jeho nejistota a pochybnosti.
- Formulace (*formulation*) – ve chvíli, kdy se uživateli zdá, že je blízko cíle, rozplývá se jeho nejistota a zvyšuje se jeho důvěra v nalezení požadované informace.
- Sběr (*collection*) – když uživatel sesbírá informace vztahující se k problému, snižuje se míra nejistoty a prohlubuje se jeho zájem a zapojení.
- Prezentace (*presentation*) – po skončení vyhledávání může uživatel nové poznatky dále předávat ostatním nebo je jinak využít.

Znalost těchto fází nám umožňuje připravovat informace tak, aby odpovídaly zjištěným informačním potřebám uživatelů a aby v co nejvyšší možné míře rozptylovaly jejich nejistotu a obavy.

	Zahájení	Výběr	Objevování	Formulace	Sbírání	Prezentace	Vyhodnocení
<b>pocity</b> (afektivní)	nejistota	optimismus	zmatek frustrace nejistota	jasnost	smysl pro směr důvěra	uspokojení/ zklamání	smysl pro splnění
<b>myšlenky</b> (kognitivní)	vágní		→	zaměření	zvýšené	→ zájem	zvýšené sebevědomí
<b>akce</b> (fyzické)	hledání	relevantní objevování	informace	hledání →	vztahující se dokumentování	informace	

Tabulka 1.1: Model procesu hledání informací (ISP) dle Kuhlthauové (c2012)

## 1.2 Informační potřeba

Informační potřeba vzniká tehdy, zjistíme-li, že naše znalost je nedostatečná k řešení úkolu resp. dosažení našeho cíle. Je zároveň rozdílem mezi naší aktuální znalostí o problému a znalostí, kterou musíme mít pro jeho vyřešení (Příbramská, 2008). Taková potřeba existuje ve dvou rovinách – v rovině objektivní a subjektivní. Při stanovení uživatelských potřeb je nutné obě roviny reflektovat. Objektivní informační potřeba znamená takovou potřebu získat informace, bez nichž není vyřešení problému objektivně možné. Subjektivní informační potřeba je pak potřebou získat ty informace, o kterých se uživatel pouze domnívá, že bez nich není možné problém vyřešit (Švarcová et al., 1983).

Obecně lze tedy informační potřebu definovat jako snahu lokalizovat a získat informaci k uspokojení vědomé či nevědomé potřeby, která je způsobená jejím nedostatkem. Case (2007) ji chápe v obecné rovině jako nástroj pro dosažení určitého cíle, neboť uživatel díky uspokojení potřeby získává znalosti k jeho dosažení.

Koncept informační potřeby popsal Robert S. Taylor (1962), který se snažil nalézt odpověď na otázku „jak probíhá vědomý a nevědomý proces, při kterém uživatel získává odpověď z informačního systému.“ Definoval 4 úrovně informační potřeby:

1. Fyzická informační potřeba je taková, která je dosud nevyjádřená.
2. Vědomou informační potřebu si uživatel uvědomuje ve své mysli.
3. Formalizovaná informační potřeba je taková, která je formálně vyjádřena přirozeným jazykem (ústně či písemně).

4. Dohodnutá informační potřeba je ta, která je převedena do jazyka informačního systému (dotazovací jazyk).

### 1.2.1 Uživatel informační služby

Různí uživatelé mají různé informační potřeby. Pokud je dokážeme rozpoznat, umožní nám to zkvalitnit nabízené informace a zvýšit tak možnost uspokojování jejich informačních potřeb. To je důvod, proč je důležité co nejpřesněji znát cílové skupiny uživatelů a průběžně tyto skupiny včetně jejich informačních potřeb mapovat.

Uživatelem je fyzická osoba nebo skupina osob (nejčastěji právnická osoba), která využívá informací uložených v paměti informačního systému a užívá informační službu. Uživatel může být uživatelem trvalým, dočasným a také potenciálním, který je často středem zájmu výzkumu uživatelských potřeb, neboť informační služby hledají cesty, jak tohoto uživatele oslovit a přesvědčit jej k užívání služby (Vášová, 1980).

V praxi se používá celá řada typologií uživatelů a záleží na konkrétní informační službě, která typologie pro ni bude nejvhodnější. Může se jednat o jednoduchou typologii založenou na pracovních pozicích (např. u vnitropodnikového informačního systému), nebo vícerozměrnou typologii uživatelů v případě veřejných informačních služeb (např. knihovna, veřejné online informační systémy apod.). Typologie uživatelů portálu ANV.cz je uvedena v kapitole *Vymezení cílových skupin* (viz kap. 2.5).

### 1.2.2 Informační požadavek

Když uživatel zjistí, že potřebuje nalézt nějakou novou informaci a rozhodne se využít informační službu, předává jí svůj dotaz ve formě informačního požadavku. Je to vlastně žádost uživatele prezentovaná ústně nebo písemně, obvykle v přirozeném jazyce. Vyjadřuje uživatelskou subjektivní informační potřebu. V prostředí tradičních informačních služeb je informační požadavek sdělován pracovníkovi této služby a následně vyhodnocen. V elektronickém prostředí je obvykle předáván buď přímo nějakému systému (konkrétní webová služba, databáze apod.) nebo vyhledávači, který se pokusí nalézt odpověď ve své databázi.

Vlasák (1999) popisuje 3 způsoby, jak uživatel může informační požadavek předávat informační službě:

- Uživatel zadává požadavek pouze ústně, při zadání komunikuje se zpracovatelem (pracovník informační služby, informační specialista), ale není přítomen u vlastního zpracování požadavku.
- Uživatel je při zpracování informačního požadavku fyzicky přítomen, ale komunikaci s informačním systémem zajišťuje pracovník informační služby.
- Uživatel vlastní požadavek zpracovává zcela samostatně bez pomoci.

V informačním požadavku se také projevuje zkušenost uživatele s konkrétní informační službou, neboť uživatel se jí snaží přizpůsobit a na základě této zkušenosti formuluje konkrétní informační požadavek (Švarcová et al., 1983). To lze využít při úpravách systému např. na základě analýzy záznamů z vyhledávání – pokud zjistíme, jakým způsobem uživatelé zadávají dotazy, můžeme přizpůsobit informace tak, aby byly na základě takového typu dotazů lépe vyhledatelné a dostupné.

### 1.2.3 Vznik a zánik informačních potřeb

Aby informační potřeba mohla vůbec vzniknout, je nutné splnit tři základní předpoklady: 1) musí existovat formulovatelný problém (neboli úkol, který čeká na vyřešení), 2) musí existovat uživatel/é (konkrétní uživatel nebo skupina uživatelů, kteří mají výše uvedený problém řešit) a 3) musí existovat nějaké znalosti podstatné pro vyřešení problému (obsažené v nějakých uložených informacích) (Manecke et al., 1990).

Švarcová et al. (1983) k výše uvedenému doplňuje, že nutným předpokladem ke vzniku informační potřeby je víra v existenci takového modelu řešení problému, který bude vyžadovat použití menších zdrojů (časových, energetických, finančních) než nalezení řešení cestou vlastního poznání. Informační potřeba zaniká 1) ve chvíli, kdy je uspokojena, a nebo 2) v situaci, ve které uživatel zjistí, že hledání řešení by bylo dále příliš náročné nebo nemožné – uživatel se tak informační potřeby vzdává, případně ji přeměňuje na jinou informační potřebu.

Jedním z cílů každé informační služby by mělo být, aby ji co nejméně uživatelů opouštělo s tím, že jejich informační potřeba nebyla naplněna. Samozřejmě to není možné v každém případě. Existuje totiž celá řada informačních potřeb a nestačí jejich pouhé rozpoznání, protože informační potřeby se liší i svými charakteristikami a není v možnostech informačních služeb reflektovat úplně všechny typy informačních potřeb svých uživatelů.

### 1.2.4 Typologie informačních potřeb

Rozlišujeme dvě základní skupiny informačních potřeb: 1) osobní a 2) profesní. Osobní informační potřeby představují praktické informace, které využíváme při řešení každodenních problémů a které se týkají zejména rodiny, domácnosti a volného času. Profesní informační potřeby jsou pak potřeby odborných informací, které se vztahují přímo k práci a k řešení pracovních úkolů (Stöcklová, 2007).

Manecke et al. (1990) nabízejí další dělení informačních potřeb, a to na potřeby 1) individuální – konkrétní informační potřeby jednotlivců, 2) institucionální – jejich význam spočívá zejména v rozvoji konkrétní instituce, 3) kolektivní – vznikají v určité skupině osob zejména při plnění konkrétních problémů nebo úkolů a 4) společenské – takové informační potřeby, které jsou významné pro další rozvoj celé společnosti.

Kromě výše uvedených rozdělení informačních potřeb založených na jejich nositelích, nabízí Ingwersen (1992) další dělení, a to z hlediska cíle:

- Verifikační potřeby – uživatel chce ověřit nebo lokalizovat informace (např. konkrétní článek, přičemž zná charakteristická bibliografická data).
- Vědomé aktuální potřeby – uživatel chce objasnit nebo zhodnotit jemu známou problematiku.
- Zmatené aktuální potřeby – jedná se zejména o špatně definované informační potřeby, uživatel potřebuje objevit nové koncepty nebo vztahy mimo oblast jemu známé problematiky.

Dalším typem jsou předpokládané informační potřeby popsané v konceptu H. Bruce (2005). Podle něj si každý člověk v průběhu života vytváří databázi informací, o kterých předpokládá, že je v budoucnosti bude potřebovat. Při vzniku jakékoli nové informační potřeby nejprve hledá odpověď ve vlastní paměti a teprve pokud uživatel zde nenalezne potřebné informace, pokouší se hledat v dalších zdrojích.

Velká rozmanitost výše uvedených typologií naznačuje, že informační služba by měla být zaměřena na nějakou konkrétní skupinu uživatelů. Měla by zároveň počítat s předpokladem, že cílová skupina reprezentuje uživatele, jejichž informační potřeby se v co nejvyšší možné míře překrývají. Cílové skupiny uživatelů portálu ANV.cz a jejich informační potřeby specifikujeme pro potřeby této práce v kapitole 2.5.

### 1.2.5 Výzkum informačních potřeb

Výzkum informačních potřeb uživatelů umožňuje analyzovat reálné potřeby uživatelů a na základě této analýzy zvyšovat kvalitu informací v systému tak, aby uživatelé byli uspokojeni v co nejvyšší možné míře. Takový výzkum se realizuje zejména v následujících situacích:

- Stanovení priorit informační služby (příp. instituce).
- Hodnocení nebo změna pozice informační služby vůči konkurenci.
- Optimalizace alokace zdrojů.
- Plánování změn (restrukturalizace apod.)
- Stanovení nové vize informační služby.
- Podpora dalšího růstu a vývoje informační služby.
- Marketing informační služby.
- Porozumění potřebám potenciálních uživatelů.

Výše uvedené priority se týkají i našeho výzkumu, kterým jsme analyzovali informační potřeby uživatelů portálu ANV.cz (viz kap. 3).

#### 1.2.5.1 Metody zjišťování informačních potřeb

Zjišťování informačních potřeb je důležitou částí výzkumu informačních potřeb. Druh potřebných informací o uživateli se liší podle druhu informační služby (příp. instituce). Například veřejné knihovny mohou zjišťovat informační potřeby čtenářů na velkém vzorku uživatelů a získaná data včetně demografických údajů od respondentů mohou zpracovávat pomocí statistických metod. Získávají tak profil reprezentující co největší počet uživatelů, na které zaměřují pozornost při cílení služby. Naopak odborné knihovny vytváří profil šitý na míru konkrétnímu uživateli, zjišťují jeho informační potřeby průběžně a připravují pro něho přesně cílené informace.

Steinerová (2005) uvádí, že „metody výzkumu informačních potřeb jako součást výzkumu informačního chování jsou zakotveny v metodologické transdisciplinaritě, neboť informační chování lze zkoumat díky poznatkům a metodám z řady vědních oborů, jako jsou např. filosofie, kognitivní vědy, psychologie, informační věda, lingvistika. Problematika uplatnění konkrétních metod souvisí také s otázkami redukce komplexních jevů, s jednotkami měření a s definicí kauzálních vztahů.“

Mezi základní metody zjišťování informačních potřeb lze řadit:

1. Metoda dotazovací – dotazník, anketa, rozhovor.
2. Metoda pozorování – sleduje se chování uživatelů.
3. Metoda experimentální – je zvláštní formou předchozí metody, reakce uživatelů se sleduje na základě úmyslně vyvolané (simulované) situace.

Vedle výše uvedených základních metod lze hovořit také o metodách sledování konkrétních dílčích částí systému – např. sledování výpůjčního procesu, citačních vztahů, změn v tocích informací apod.

Na základě míry zapojení uživatelů při získávání informací o jejich činnosti rozlišujeme metody invazivní a neinvazivní. Za invazivní považujeme takové metody, při kterých dochází k přímé interakci s uživatelem v souvislosti s realizovaným výzkumem. Uživatel se do výzkumu aktivně zapojuje, odpovídá na zadané otázky během osobního rozhovoru nebo vyplněním dotazníku. Nevýhodou těchto metod je nízká návratnost a kvalita získaných dat, neboť ne každý uživatel je ochotný odpovídat na zadané otázky, vyplňovat dotazník nebo se nechat pozorovat výzkumníkem. Pokud s takovým pozorováním souhlasí, většinou si je vědom toho, že je pozorován, a v takové situaci se nechová zcela přirozeně. Výhodou je skutečnost, že při těchto metodách mohou uživatelé sdělit výzkumníkům zcela nové a nečekané souvislosti, které by výzkumníci při využití druhého typu metod vůbec nezjišťovali.



Neinvazivní metody umožňují získávat data o činnosti uživatelů při jejich běžném informačním chování. Jde především o metody nepřímého pozorování a analýzu dokumentů vzniklých činností uživatele přímo při využívání informační služby (může jít např. o záznamy o výpůjčkách, transakční záznamy činnosti uživatelů apod.). Výhodou je, že takto lze analyzovat data o činnosti uživatelů, kteří by se nezapojili do výzkumu prováděného pomocí metod invazivních. Nevýhodou této skupiny metod je, že většinou poskytuje pouze věrný obraz o využívání informační služby uživateli, ale nenabízí výzkumníkům informace o tom, co uživatelé ve skutečnosti potřebují. Nicholas et al. (2004) uvádí, že takové metody sice poskytují poměrně velké množství statisticky kvantifikovatelných dat a při výzkumech informačního chování se ukazují jako velmi cenné, ale takto získaná data lze interpretovat i bez ohledu na kontext – například mohou naznačovat nárůst zájmu uživatelů o nějaké konkrétní téma, ale ve skutečnosti může jít pouze o časově omezený trend související s pořádáním odborné konference nebo s jinou významnou událostí v daném oboru. Nesprávné vyhodnocení může vést ke zvýšení zájmu o toto téma ze strany informační služby (např. formou akvizice zdrojů) bez ohledu na to, že zájem uživatelů o něj brzy rychle poklesne. V ideálním případě se proto oba typy invazivního a neinvazivního získávání dat komplementárně doplňují.

Podle velikosti vzorku populace, na kterém je výzkum realizován, dělíme metody uživatelského výzkumu na metody kvalitativní a kvantitativní. Mezi kvalitativní metody budeme téměř s jistotou řadit rozhovory prováděné s omezeným počtem respondentů, zatímco mezi kvantitativní metody budeme řadit dotazníky a ankety prováděné na co největším vzorku respondentů.

Metody výzkumu lze rozdělit také na dvě skupiny podle typu interakce s uživatelem, který je předmětem našeho zájmu:

- Výzkum „tváří v tvář“ – tento typ obnáší strukturované či nestrukturované rozhovory, jejichž zpracování může být relativně náročné, ale jdou tzv. „do hloubky“ a jejich výsledky mohou být velmi cenné; dále tzv. „focus groups“, což je vlastně rozhovor se skupinou osob (cca 10 účastníků); případně formou výstupních rozhovorů, které provádíme ve chvíli, kdy uživatel opouští informační službu a zejména povahou výsledků jsou blízké anketě. Do této kategorie patří také výzkum formou pozorování, ať už přímého či nepřímého.
- Druhou kategorií je výzkum „prostřednictvím dokumentu“ – typickým zástupcem tohoto typu je dotazník, který může být distribuovaný (osobně konkrétním uživatelům příp. v konkrétním místě informační instituce/služby nebo dopisem či emailem), „samovýběrový“ (respondent sám rozhodne, zda dotazník vyplní – takový dotazník pak může být např. volně položený v prostorách informační instituce). Dotazník může být ve formě vytištěné na papír, ale také ve formě webového formuláře, do kterého uživatelé (zejména on-line informační služby) odpovídají prostřednictvím speciálně upravené webové stránky. Efektivita dotazníků závisí především na jejich kvalitním sestavení a na návratnosti dotazníků (Katsirikou a Skiadas, 2009).

Devadason a Lingam (1996) rozdělují metody zjišťování informačních potřeb na přímé (dotazníkové šetření, pozorování uživatele, rozhovor s uživatelem, osobní formální kontakt s uživatelem) a nepřímé (analýza dotazů uživatele, studium uživatelem vytvořených dokumentů, analýza zpětné vazby ohledně poskytnuté informační služby, analýza citací a referencí v publikační činnosti uživatele, analýza dokumentů uživatele, studium jeho aktivit).

Smetáček (1990) zmiňuje kromě jiných také metodu předvídání informačních potřeb – lze ji založit na kombinaci bibliometrických metod a metod citačních analýz. Pomocí nich lze sledovat vývojové trendy v dané oblasti a s nutnou znalostí jejího kontextu je možné předvídat, jakým směrem se budou vyvíjet informační potřeby uživatelů. Tato metoda předpokládá, že mezi tvůrci informační služby jsou odborníci na sledovanou problematiku, kteří dokáží zaznamenané vývojové trendy správně analyzovat a interpretovat.

S posouzením kladů a záporů jsme se rozhodli výzkum uživatelských potřeb portálu ANV.cz založit zejména na tzv. neinvazivních metodách nepřímého pozorování a webometrické analýzy a jako doplňkovou jsme zvolili metodu dotazníku (viz kap. 3.1 a 3.2).

#### 1.2.5.2 Pozorovací metody analýzy informačních potřeb

Za pozorovací metody považujeme takové metody, při jejichž použití nedochází k interakci s uživatelem. Jsou to metody, které nám umožňují sledovat činnost uživatele (bez ohledu na to, zda v jeho přirozeném prostředí a nebo v prostředí umělém – v námi vytvořené testovací simulaci) a stanovovat hypotézy, které můžeme později ověřovat. Vědecká metoda pozorování je na rozdíl od každodenního běžného pozorování systematická, což znamená, že je jasně daný cíl tohoto pozorování.

Miovský (2006) uvádí, že metody pozorování lze dělit z několika různých hledisek a nabízí následující rozdělení – viz obr. 1.1.

Hovoříme-li o metodě pozorování v případě analýzy webového portálu ANV.cz, máme na mysli konkrétně extrospektivní nepřímé pozorování<sup>1</sup> v kombinaci s pozorováním či analýzou dokumentu vzniklého činností uživatele (transakčních logů).

Nepřímé pozorování je takové pozorování, při kterém nejsme prostorově účastníky sledované situace, ale jsme jejími účastníky časově. Na webovém portálu se sice většinou neodehrává v reálném čase (výjimkou je např. pozorování při některých aplikacích A/B testování<sup>2</sup>),

---

<sup>1</sup>Při výzkumu uživatelského chování lze samozřejmě využívat i metody zúčastněného pozorování – viz kap. 1.2.5.6.

<sup>2</sup>Jedná se o experiment, který spočívá ve vytvoření dvou testovacích verzí webu a jejich náhodnému zobrazování uživatelům – obě testovací verze A i B se zobrazí polovině všech uživatelů a ta varianta, která po nějaké době dosáhne statisticky významně lepších výsledků (např. počet prokliků apod.), zůstává na webu zachována jako definitivní.



Obrázek 1.1: Členění metod pozorování dle Miovskeho (2006)

ale i přes to považujeme použitý způsob sběru části dat za kombinaci metody pozorování dokumentu s metodou nepřímého pozorování, neboť sběr stěžejní části dat probíhal kontinuálně přibližně 4 roky a během tohoto pozorování jsme výsledky průběžně analyzovali a zároveň jsme na ně reagovali řadou změn na portálu.

K výše uvedenému je třeba zdůraznit, že se jedná spíše o teoretickou otázku, jejíž složitost roste s tím, jak roste složitost elektronických informačních systémů a technologií, které dnes umožňují sledování aktivit uživatelů v reálném čase a na základě pozorovaných jevů umožňují okamžitou aplikaci změn a následné další sledování uživatelských aktivit včetně vyhodnocování úspěšnosti těchto změn. Prolínají se tak metody pozorování dokumentu vzniklého činností uživatelů, nepřímého pozorování a také experimentu a jejich hranice se v elektronickém prostředí stírají.

### 1.2.5.3 Dotazovací metody – interview a dotazník

Rozhovor je podle Miovskeho (2006) jednou z nejvýhodnějších metod získávání kvalitativních dat. Jde o metodu, při které zjišťujeme informace od respondentů „tváří v tvář“. Pokud je rozhovor moderovaný a prováděný s konkrétním výzkumným účelem, hovoříme o interview. Klasické interview můžeme rozdělit do tří základních skupin: 1) nestrukturované interview – podobá se běžnému rozhovoru, 2) polostrukturované interview – je vedené podle předem daného schématu s možností zaměřovat pořadí jednotlivých bodů a 3) strukturované interview – má pevně dané schéma, často i časové, a stojí na pomezí mezi dotazníkovými metodami a interview.

Na rozdíl od interview, které je osobním rozhovorem mezi výzkumníkem a respondentem, v případě dotazníku není potřeba jejich fyzické přítomnosti ve stejný čas a na stejném

místě. Dotazník je vlastně strukturované (standardizované) interview předložené respondentům v písemné podobě. Využívá se zejména v situacích, kdy potřebujeme stejnou sadu otázek zadat většímu počtu lidí. Ferjenčík (2010) uvádí mezi výhodami této metody úsporu času a finančních prostředků a možnost lépe kvantifikovat získaná data. Zároveň upozorňuje na úskalí metody dotazníku – menší pružnost (není možné se doptávat), v některých případech horší srozumitelnost, obvykle nižší věrohodnost a větší nároky na jeho přípravu.

#### 1.2.5.4 Analýza informačních potřeb pomocí metody webometrie

Jednou z nejvíce využívaných metod zjišťování informačních potřeb a zároveň hodnocení využívání informačních zdrojů v elektronickém informačním prostředí patří metoda analýzy transakčních logů (označovaná také termínem *web mining*). Při interakci uživatelů s elektronickým systémem se zaznamenává (loguje) určitý typ údajů o jeho činnosti, jako jsou např. zdrojová IP adresa (umožňuje více či méně lokalizovat uživatele), dotaz formulovaný uživatelem, čas strávený v konkrétní části systému, kliknutí na hypertextový odkaz apod. (Nicholas et al., 2004).

Webometrie (nebo také kybermetrie) je relativně mladou metodou, která se objevuje ve druhé polovině 90. let 20. století a je spojena s masivním rozvojem informačních technologií. Díky tomuto rozvoji došlo k výraznému vývoji disciplíny bibliometrie, což umožnilo její vznik. Termín poprvé použili Almind a Ingwersen (1997) a reagovali tak na rozvoj bibliometrie v prostředí internetu (World Wide Web).

Předmětem studia webometrie jsou kvantitativní aspekty vytváření a používání informačních zdrojů v elektronickém prostředí internetu. Vychází z předpokladu, že na dokumenty uložené v prostředí internetu lze nahlížet podobně jako na dokumenty tradičního typu<sup>3</sup>, přičemž tradiční entity a citace je možné nahradit webovými stránkami a odkazy (Noruzi, 2006).

Vavříková (2008) uvádí, že se nová dílčí disciplína webometrie, která svá zkoumání zaměřuje na webové prostředí, vydělila ze scientometrie zejména v souvislosti se vznikem nových technologií bibliometrického výzkumu (webová verze citačních rejstříků umožňující sledování počtu stažených článků, Google Page Rank<sup>4</sup>, analýzy používání webu apod.).

---

<sup>3</sup>Bjørneborn a Ingwersen (2004) uvádějí, že zásadními rozdíly oproti tradičním dokumentům jsou 1) obousměrná komunikace (uživatelé/čtenáři mohou snadno kontaktovat autora např. emailem nebo pomocí komentářů přímo na webových stránkách) a 2) neexistence kontroly kvality informací (v elektronickém prostředí webu může kdokoli publikovat jakýkoli text a zodpovědnost za hodnocení kvality informací se tak částečně přenáší z editorů a redaktorů na koncového uživatele – viz kap. 1.3.2).

<sup>4</sup>Google Page Rank je číslo, které je hodnocením významnosti webových stránek. Algoritmus PageRank byl navržený zakladateli vyhledávače Google Larry Pagem a Sergeyem Brinem a je jedním ze základních stavebních kamenů vyhledávače.

Metoda webometrie je kvantitativní metodou umožňující statisticky zpracovat velké množství získaných dat a spolu s metodou nepřímého pozorování je stěžejní metodou použitou při analýze informačních potřeb uživatelů portálu ANV.cz. V následující části uvádíme další zajímavé metody zjišťování informačních potřeb, které jsou obvykle využívány zejména v přípravných fázích a během projektování webových informačních služeb a v této práci využité nebyly.

#### 1.2.5.5 Definice informačních potřeb skrze tzv. „persony“

Zajímavou a v prostředí vývoje webových stránek relativně využívanou metodou specifikace informačních potřeb určité skupiny uživatelů jsou tzv. „persony“. Koncept vyvinul Angus Jenkinson, který se zaměřil na vytváření a specifikaci imaginativních a fiktivních osob, které reprezentují různé segmenty zákazníků. Tyto fiktivní osoby – persony – jsou popisovány jako skutečné osoby, disponují vlastním jménem, typickými vlastnostmi a stručným popisem jejich okolí. Názory na využití person se různí od nadšených až po odmítavé. Někteří autoři zdůrazňují a upřednostňují před dalším použitím význam procesu prvotního vymýšlení persony (Jenkinson, 1995).

Konkrétním příkladem takové „persony“ může být např. Marie Nováková, které je 28 let a v současné době je na rodičovské dovolené s 1 a půl ročním synem. Je středoškolačka, zajímá se o zdravý životní styl a v současné době také o zdravý vývoj jejího dítěte. Taková persona je opatřena fotografií (opět fiktivní) a při vývoji a úpravách informačního systému ji mohou návrháři využívat při úvahách nad konkrétními prvky systému (např. „jak by tohle asi našla Marie“).

Na základě takové persony, která ztělesňuje jednoho konkrétního (i když fiktivního) uživatele, lze definovat informační potřeby a také očekávané chování celé skupiny uživatelů, kteří jsou této personě více či méně podobní. V podstatě se jedná o metodu předvídání informačních potřeb, o které hovoří Smetáček (1990) v kapitole *Metody zjišťování informačních potřeb* (viz kap. 1.2.5.1).

#### 1.2.5.6 Uživatelské testování

Nielsen (1993) popisuje uživatelské testování jako jeden ze způsobů, jak podpořit návrh nových webových služeb nebo úpravy služeb stávajících. Může probíhat v laboratoři vybavené počítačem, audiovizuálním záznamovým zařízením (videokamera) případně jednocestným zrcadlem. Testování ale lze realizovat i ve skromnějších podmínkách – stačí počítač, na kterém je uživateli prezentován model webové služby a uživatel s tímto modelem pracuje a může plnit konkrétní zadané úkoly. V raných fázích projektu není potřeba ani počítač – model může být nakreslený na obyčejném papíře a interaktivní prvky včetně odkazů simuluje výzkumník tím, že uživateli vyměňuje papíry, které reprezentují jednotlivé obrazovky systému. Návrháři pak mohou sledovat, s kterými činnostmi a místy mají uživatelé potíže, co se jim nedaří a případně zda nevyužívají jednotlivé prvky systému jinak, než bylo původně

zamýšleno. Z hlediska metodologického dělení se jedná o metodu zúčastněného pozorování, neboť vždy dochází k interakci s uživatelem.

Krug (2006) rozlišuje 1) skupinové testování<sup>5</sup>, které považuje za přínosné zejména v přípravných fázích projektu, neboť pomocí tohoto testování lze snadno a relativně rychle zjistit názor účastníků na nějakou věc a 2) test použitelnosti, při kterém se jednomu člověku předkládá buď hotový web nebo jeho prototyp a zjišťuje se, zda uživatel pochopí, k čemu „to“ slouží případně jakým způsobem uživatel plní zadané úkoly (např. zaregistrovat se, najít a objednat si konkrétní výrobek apod.).

### 1.2.5.7 Analýza pomocí sledování očních pohybů (eye-tracking)

Metoda sledování očních pohybů je podobná výše uvedené metodě uživatelského testování s tím rozdílem, že videokamera nasměrovaná na obličej uživatele snímá jeho oční pohyby a speciální software zaznamenává, na které místo webové stránky a jak dlouho se dívá. Nemusí jít pouze o webovou stránku – sledování očních pohybů se používá např. v oblasti reklamy ke sledování toho, na co zaměřuje pozornost zákazník v obchodě, dívá-li se na reklamu apod.

Výstupem *eye-trackingu* bývají typicky dva obrázky. Jeden obrázek je heatmapa (viz např. obr. 3.2), přičemž barevně intenzivnější jsou oblasti, na které se uživatel dívá déle (na rozdíl od heatmapy, kterou jsme použili pro analýzu kliknutí na webu ANV.cz a ve které platí, že čím vícekrát bylo na daný odkaz kliknuto, tím barevně intenzivnější oblast se v heatmapě zobrazuje).

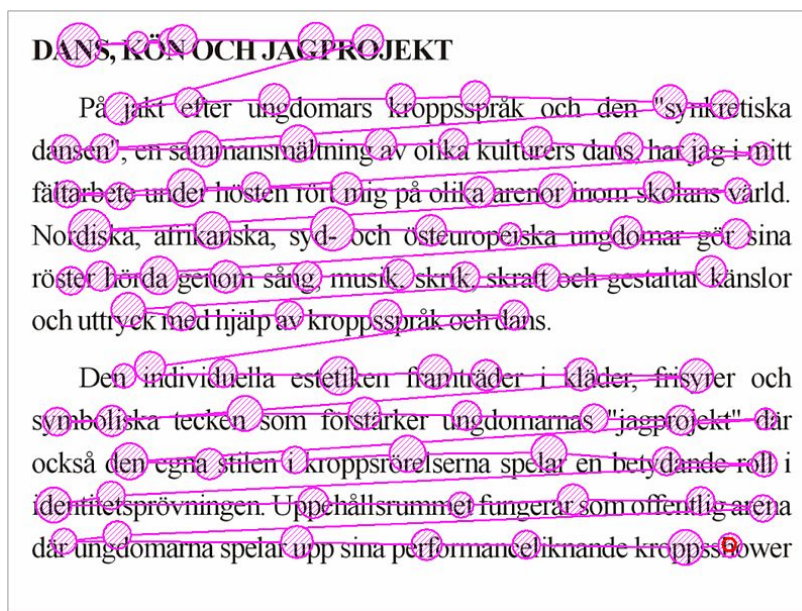
Druhým typem grafické reprezentace očních pohybů je obrázek (*gaze plot*, viz obr. 1.2) zachycující zejména směr očních (sakkadických) pohybů včetně tzv. fixací – tedy momentů, při kterých uživatel fixoval nějaké konkrétní místo. (Velikost těchto bodů se může lišit v závislosti na době, po kterou bylo dané místo fixováno.) (Nielsen a Pernice, 2010)

## 1.3 Kvalita informace

Při hledání informací se snažíme nalézt informace kvalitní. Od takových informací očekáváme, že nám umožní splnit náš úkol včas, bezpečně a v požadované kvalitě. Informace musí být samozřejmě z našeho pohledu správné, ale především je musíme najít – musí být pro nás dostupné. Všechny tyto charakteristiky se odrážejí ve vlastnosti informace, kterou nazýváme její kvalitou.

---

<sup>5</sup>V případě Kruga (2006) je skupinovým testováním typická ohnisková skupina (*focus group*) známá především z oblasti marketingu, které se účastní zpravidla 5–8 členů, kteří reagují na myšlenky a návrhy, které jsou jim předkládány. Ohniskové skupiny jsou skupinovým procesem se specifickou dynamikou, která spočívá v tom, že jednotliví účastníci reagují na to, co říkají ostatní.



Obrázek 1.2: Příklad tzv. *gaze plot*. Převzato z Wikipedia pod licencí public domain.

Z pohledu informačních profesionálů je kvalita odvozena od hodnocení zdroje a těch, kteří vyhledávají, resp. vhodnosti zvolených vyhledávacích postupů. V širším slova smyslu je ale kvalita odvozena již od struktury zdroje a od schopnosti vytvořit systém odpovídající požadavkům uživatelů (Ikaros, 2004).

Uvádí se, že náklady spojené s nekvalitními informacemi nelze jednoduše vyčíslit, neboť se jedná o ztráty přímé, ale také o ztráty nepřímé, často nepostřehnutelné. Vzhledem k tomu, že vliv nekvalitních informací nemusí být na první pohled zřejmý, náprava tohoto stavu ani nemusí být považována za důležitou (Wang et al., 2005).

### 1.3.1 Multidimenzionalita kvality informací

Měření kvality informací vyžaduje samotné definování kvality informací, což není triviální úkol. Běžně bychom mohli říci, že kvalita informací je něco jako přesnost či spolehlivost. Informační vědci se však s touto jednoduchou definicí nespokojí, neboť kvalita informací je multidimenzionální veličinou. Autoři Wang a Strong (1996) použili dvou-stupňový průzkum a studii s dvou-fázovým tříděním aby vytvořili hierarchický model, který zahrnuje 118 atributů kvality informací rozdělených do 15 podkategorií a ty jsou nakonec seskupeny do 4 kategorií:

1. Přirozená kvalita informace – přesnost, objektivita, věrohodnost.
2. Kvalita informace v přístupnosti – přístupnost, zabezpečení.
3. Kontextuální kvalita informace – relevance, přidaná hodnota, včasnost, úplnost, množství dat.

4. Kvalita znázornění informace – interoperabilita, srozumitelnost, konzistence.

### 1.3.2 Hodnocení kvality informací

Vlastní hodnocení kvality informací je vždy závislé na osobě hodnotitele a je tedy velmi subjektivní. Kvalitu informace nelze jednoduše změřit. Výjimkou jsou různé typy indexů (jako např. citační index nebo impakt faktor), které ale naráží na řadu dalších problémů a v posledních letech byly podrobeny kritice (např. Archambault a Lariviere (2009)).

Pipino et al. (2002) vytvořili seznam vlastností, pomocí kterých lze informace hodnotit:

- Přístupnost – míra dostupnosti, rychlá a snadná možnost získání informací.
- Přiměřenost množství informace – míra „velikosti“ informace vyjadřuje, nakolik je informace redundantní a nakolik obsahuje další, nadbytečné informace.
- Věrohodnost – míra, podle které lze informace a příp. jejich zdroj hodnotit jako pravdivé a důvěryhodné.
- Úplnost – míra dostatečnosti uvedených informací pro splnění úkolu, pro který je informace vyhledávána, posouzení chybějících informací.
- Výstižné zastoupení – míra výstižnosti vyjádření informací vyjadřuje, zda nalezená informace vystihuje vše podstatné vzhledem k tématu.
- Konzistentní zastoupení – míra uvádějící, zda jsou informace prezentované v jednotné struktuře.
- Snadnost zacházení – míra, s jakou lze danou informaci použít a aplikovat na různé úkoly.
- Ne-chybovost – míra, dle které jsou informace správné a spolehlivé.
- Interoperabilita – míra posuzující, zda informace odpovídá jazyku, symbolům, jednotkám a zda jsou jasné její definice.
- Objektivita – míra, podle které jsou informace nezaujaté a nestranné.
- Relevance – míra, dle níž je informace využitelná a nápomocná pro řešení konkrétního problému nebo úkolu.
- Vážnost – míra toho, jak je informace vztažena k řešenému tématu.
- Bezpečnost – míra přístupnosti informace vzhledem k zajištění bezpečnosti informační služby nebo systému.
- Včasnost – míra aktuálnosti informace vzhledem k požadovanému využití informace.



- Srozumitelnost – míra toho, jak je informace srozumitelná nebo nesrozumitelná.
- Přidaná hodnota – míra určující, zda je informace přínosná a její využití poskytuje nějakou výhodu.

Je třeba dodat, že měření kvality informací zahrnuje jak objektivní složku (informace je objektivně správná, aktuální, bezpečná atd.), tak složku subjektivní (uživatelé informace neuspokojí, i když je správná – např. vzhledem ke špatně zformulovanému informačnímu požadavku).

### 1.3.2.1 Kontrolní seznam CARS

Jednou z metod hodnocení informací, kterou využijeme i pro hodnocení portálu ANV.cz je kontrolní seznam CARS (*CARS checklist*) navržený R. Harrisem (2010) pro hodnocení kvality informačních zdrojů zveřejněných v prostředí internetu. CARS je navržený tak, aby byl jednoduše použitelný a srozumitelný především pro uživatele, kteří potřebují zhodnotit kvalitu informačního zdroje.

Akronym CARS znamená: důvěryhodnost (*Credibility*), přesnost (*Accuracy*), přiměřenost (*Reasonableness*), podpora (*Support*). Posuzujeme-li spolehlivost a kvalitu informačního zdroje v prostředí internetu, zaměřujeme se zejména na následující oblasti:

**Důvěryhodnost** Posuzujeme důvěryhodnost zdroje (např. elektronického magazínu), autora (jeho vzdělání a zaměstnání). Cílem je zdroj, který prokazuje, že je důvěryhodný.

**Přesnost** Hodnotíme aktuálnost zdroje, jeho úplnost a jeho účel, který odpovídá cílové skupině jeho uživatelů. Cílem je zdroj, který je aktuální a správný dnes, nikoli včera.

**Přiměřenost** Uvažujeme o objektivnosti zdroje, zda posuzuje téma z různých úhlů pohledu, obsahuje-li nepřiměřené útoky na stranu, která zastává odlišný názor, obsahuje-li pravopisné nebo věcné chyby. Cílem je zdroj, který dané téma pojímá objektivně a pravdivě.

**Podpora** Zjišťujeme, zda zdroj obsahuje seznam použité literatury, zda autor uvádí podporu a důkazy pro svá tvrzení, jsou-li uvedeny kontaktní údaje autora a je možné jej oslovit s případnými dotazy. Cílem je zdroj, který obsahuje důkazy pro to, co tvrdí a je možné jej porovnat s alternativními zdroji.

Při hodnocení elektronického zdroje je možné výše uvedený kontrolní seznam doplnit o hodnocení návrhu (designu) webové služby, jejích ovládacích prvků, funkčnosti odkazů apod. a také o hodnocení jejího technického řešení (rychlost načítání stránek, dostupnost apod.).

### 1.3.3 Výtěžnost a přesnost

Při hodnocení kvality informací se můžeme setkat také s pojmy výtěžnost a přesnost, o kterých hovoříme při hodnocení informační služby nebo informačního systému. Výtěžnost definujeme jako podíl ze systému získaných relevantních (odpovídajících informačnímu požadavku) dokumentů vůči všem existujícím relevantním dokumentům, zatímco přesnost definujeme jako podíl relevantních dokumentů vůči všem ze systému získaným informacím (dokumentům). Cílem hledání informací v informačním systému je co nejvyšší výtěžnost i přesnost. Zvýšit tyto hodnoty při vyhledávání lze využitím pokročilých vyhledávacích nástrojů, jako např. klíčových slov, booleovských operátorů, zástupných symbolů apod.

### 1.3.4 Měření kvality informací

Kvalitu informace není možné jednoduše změřit. Jedinou relativně objektivní možností, jak posoudit „kvalitu“ informace je zhodnotit, nakolik je daná informace citovaná v ostatních pramenech. K tomu se využívají metody citační analýzy.

Jde o metodu hodnocení úspěšnosti vědců a vědeckých týmů a vědních oborů obecně, která měří tzv. publikační aktivitu, resp. počet článků a jejich úspěšnost či ohlas vyjádřený citačním indexem. Využívají se při ní tzv. citační rejstříky, které zaznamenávají citační ohlas publikovaných textů. S jejich pomocí tak lze zjistit, zda má daný text vliv na odbornou komunitu či nikoliv. V současnosti je citační analýza a její metody i přes všechny nedostatky a kritiku nejrelevantnějším způsobem hodnocení vědeckého výzkumu, vědeckých publikací, vědců a vědeckých pracovišť samotných.

V prostředí internetu lze informace měřit obdobným způsobem, tedy počtem zdrojů, které na danou informaci (webovou stránku) odkazují. Předpokládá se, že čím více odkazů, tím kvalitnější informace je. Tento předpoklad využívá např. algoritmus Google Page Rank, pomocí kterého vyhledávač Google řadí webové stránky ve výsledcích vyhledávání (viz kap. 1.2.5.4). Analýza tohoto typu byla provedena i v případě hodnocení kvality informací na portálu ANV.cz.

## 1.4 Vliv kvality informací na uspokojování informačních potřeb

Kvalita informací má na uspokojování informačních potřeb beze sporu vliv. Bohužel, a z výše uvedeného to vyplývá, nelze často jednoznačně ani stanovit informační potřebu ani změřit kvalitu informace.

Zvláštního významu nabývá kvalita informací v informačních službách komerčního charakteru, kde je informace zároveň nabízeným a prodávaným produktem. Z toho důvodu je v těchto službách nutné dbát na tzv. principy informační kvality:

1. Informace je strategickým obchodním zdrojem a je „vlastněná“ společností – nevlastní ji oddělení nebo konkrétní osoby. Obecně vzato, jakákoli informace, kterou společnost „zná“ a kterou nezná konkurence, může být využita zaměstnanci k vytvoření konkurenční výhody.
2. Efektivní informační politika. Ta umožňuje šíření směrnic, pokynů a kompetencí v rámci celé organizace. Informační politika umožňuje šíření vnitřních dokumentů pro efektivní správu a rozvoj zdrojů podnikání.
3. Smysluplné informační standardy usnadňují porozumění a produktivitu. Sdílené informace umožňují jednotné porozumění a konzistenci. Standardy usnadňují komunikaci a zvyšují produktivitu podnikání.
4. Následuje výčet s informační kvalitou souvisejících především bezpečnostních pravidel – zodpovědnosti za vytvářené informace, zodpovědnost za manipulaci s informacemi apod.

Výše nastíněný management kvality informací přispívá zejména v informačních službách komerčního charakteru k jasné definici kvality a nastavení takových procesů, aby bylo požadované kvality informací dosahováno. S obměnami lze procesy aplikovat i na ostatní (např. nekomerční) informační služby a systémy (English, 1996).

### 1.4.1 Zvyšování kvality informací

Aby mohla informační služba dobře uspokojovat informační potřeby uživatelů, musí jim nabízet co nejkvalitnější informace. Dosahovat požadované kvality je možné v případě dodržování určitých pravidel, která by měla mít každá taková služba stanovená a to včetně procesu jejich kontroly.

Zvyšováním kvality informací se zabývá např. Eppler (2006). Uvádí několik bodů, které aplikuje na kvalitu informací předávaných na osobních schůzkách, principy lze ale aplikovat i obecně např. v rámci informační služby nebo systému:

1. Integrace – znamená přehled zásadních bodů prezentované informace na vlastním začátku informace (jako příklad lze uvést mj. abstrakt této práce, využití vizualizačních prvků – diagramů apod.).
2. Validace – prezentované informace musí být zdůvodněné, podložené relevantními zdroji, průzkumy apod. (např. citace v textu, odkaz na marketingovou studii apod.).
3. Kontextualizace – informace je třeba uvést do kontextu – porovnat to, co je nové, s původním apod. Kontextualizaci napomáhá také uvedení autora, místa, času, okolností vzniku informace atd.
4. Aktivace – obsah informace lze aktivovat opakováním, zvýrazněním, uvedením příkladu nebo metaforu a příp. humoru (v závislosti na formě prezentované informace).

Výše uvedené body mohou přispět k naplňování informačních potřeb a k lepší prezentaci informací, neboť je činí přístupnějšími, konzistentnějšími, jasnějšími a zároveň zvyšují možnosti jejich aplikace při řešení daného úkolu nebo problému.

# Kapitola 2

## Vznik a vývoj ANV.cz

### 2.1 Portál

Portál ANV.cz je informační zdroj zaměřený na relativně úzce vymezené téma náhradní výchovy. Jedná se zejména o problematiku školských zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy, ale také dalších zařízení, která lze považovat za zařízení náhradní výchovy – tedy zařízení, která zabezpečují výchovu dětí a péči o ně mimo původní nebo náhradní rodinu (např. kojenecké ústavy v rezortu zdravotnictví, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc v rezortu práce a sociálních věcí apod.). Dvořák (2007) považuje náhradní výchovu za takovou formu výchovy, při které je dítě umístěné mimo vlastní rodinu, nikoli však do náhradní rodiny.

### 2.2 Vznik portálu

Portál ANV.cz vznikl v roce 2006 jako součást diplomové práce *Využití ICT pro potřeby systému náhradní výchovy*. Původní myšlenka se ale objevila na půdě občanského sdružení Asociace náhradní výchovy, jejímiž členy jsou odborníci pracující zejména ve školských zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy (diagnostické ústavy pro děti a pro mládež, dětské domovy a dětské domovy se školou, výchovné ústavy a střediska výchovné péče) a zařízení samotná. Vlastní realizaci portálu předcházely několikaleté úvahy o virtuální platformě pro výměnu informací mezi členy Asociace náhradní výchovy – jednotlivými zařízeními v tzv. síti náhradní výchovy. Z dnešního pohledu bychom o této myšlence mohli hovořit jako o komunitním portálu.

Prvotním impulzem pro vznik portálu byla snaha o zjednodušení komunikace mezi jednotlivými organizacemi zapojenými v síti náhradní výchovy. Cílem bylo také informovat o problematice, fungování a aktualitách týkajících se náhradní výchovy širokou veřejnost (Dvořák, 2007).

## 2.3 Vývoj

Portál ANV.cz byl spuštěn začátkem roku 2006. Zpočátku se jednalo pouze o krátké zprávy odkazující na články v ostatních médiích vztahujících se k tématu náhradní výchovy. Postupně přibývaly další informace o náhradní výchově (např. seznam zařízení) a i původní odborné články. Chod celého portálu zajišťovalo několik „nadšenců“. Později se však ukázalo, že nedokáží kvalitně zajistit provoz portálu, a to zejména jeho pravidelnou aktualizaci.

Reakcí na malý počet článků<sup>1</sup> a původních informací na portále bylo angažování redaktorky, jejíž mzda byla financovaná z prostředků Asociace náhradní výchovy a na chodu ANV.cz se podílela s přestávkami od června do listopadu 2008 (de facto se jednalo o přibližně 2 měsíční působení). V tomto období bylo zveřejněno celkem 27 nových článků. Toto zkušební období prokázalo, že životaschopnost projektu je možné zajistit placeným redaktorem.

V březnu 2009 byla prezentována vize portálu ANV.cz na zasedání Výkonného výboru Asociace náhradní výchovy. Zároveň byly prezentovány možnosti a potřeba prezentovat objektivní a aktuální informace o náhradní výchově nejen v rámci odborné veřejnosti přímo se podílející na fungování systému náhradní výchovy, ale také široké veřejnosti a to hlavně v souvislosti s objektivizací více či méně zavádějících informací, které se o tomto tématu v uvedeném období objevovaly.

Později (v dubnu 2009) vznikla redakční rada, jejímiž členy se postupně stali Sáva Arabadžiev, Martin Burián, Jakub Dvořák, Jiří Pilař, Veronika Purková a Jan Smolka. Redakční rada se scházela pravidelně až do konce roku 2010 a úzce spolupracovala s další redaktorkou – Lucií Smolkovou, která v ANV.cz působila v období od října 2009 až do konce roku 2010 a za jejíhož působení byl portál rozšířen o celkem 182 článků, včetně původních odborných článků, reportáží a recenzí.

Kromě toho v červnu 2010 vzniklo propojení s platformou informačního systému Foster (viz kap. 2.4.1 – *Informační systém Foster*), které je založeno na technologii Rich Site Summary (RSS) umožňující odebírání novinek z webu ANV.cz přímo v rozhraní Foster na jeho hlavní stránce. Jako první byl implementován odběr novinek o aktualizacích a plánovaných vylepšeních Foster a do budoucna je plánovaný odběr novinek a článků zveřejňovaných na ANV.cz.

V roce 2011 však bohužel došlo k postupnému utlumení činností spojených s portálem ANV.cz, neboť začátkem roku byla ukončena finanční podpora projektu ze strany Asociace náhradní výchovy a došlo tak k ukončení spolupráce s redaktorkou Lucií Smolkovou.

---

<sup>1</sup>Článkem se na portále ANV.cz myslí texty uložené v redakčním systému portálu a zveřejňované v konkrétních rubrikách. Z hlediska žánru se jedná o články a zprávy, které se týkají tématu náhradní výchovy.

## 2.4 Současný stav

V současnosti není portál již přibližně 1 rok pravidelně aktualizován a projekt není nijak rozvíjen. I přes to si portál udržuje poměrně vysokou návštěvnost generovanou zejména provozem z vyhledávacích strojů (viz kapitolu 3.1.1). V souvislosti s psaním této práce uvažujeme o možnostech dalšího rozvoje portálu a navrhuje možnosti, jak portál ANV.cz zlepšovat.

V první polovině roku 2012 došlo k jednáním ohledně budoucnosti portálu ANV.cz se zástupci Asociace náhradní výchovy, která však nepřinesla žádný konkrétní výsledek – ve druhé polovině roku 2012 pak vznikly nové webové stránky Asociace náhradní výchovy ([www.asociacenahradnivychovy.cz](http://www.asociacenahradnivychovy.cz)) a prozatím tak skončila ambice portálu ANV.cz stát se webovým sídlem Asociace náhradní výchovy.

ANV.cz zůstal poměrně zajímavým archivem článků zejména odborných a těch, které se týkají legislativy, což dokazují i výsledky analýzy uvedené v kapitole *Analýza informačních potřeb a hodnocení kvality informací* (viz kap. 3). Nadále funguje propojení s informačním systémem Foster, ve kterém se pomocí RSS kanálu zobrazují aktuality od vývojářů a oba systémy jsou technicky připravené na hlubší provázanost a integraci. Pro ilustraci uvádíme úvodní stránku portálu ANV.cz, na které lze vidět rozložení jednotlivých prvků (viz obr. 2.1)

Jedním z výstupů této práce jsou také návrhy na možné změny v portálu ANV.cz, které vyplývají zejména z analýzy chování uživatelů portálu. Věříme, že podaří-li se tyto změny zrealizovat, může si portál velmi rychle znovu získat dobrou pozici mezi obdobnými projekty na českém webu.

### 2.4.1 Informační systém Foster

Jedná se o informační systém vyvinutý pro školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, který usnadňuje komunikaci informací o jednotlivých klientech – dětech. Cílem projektu je podpora a zjednodušení většiny procesů v zařízeních náhradní výchovy a zároveň zpřehlednění a zvýšení efektivity práce. Systém Foster je možné využít i mimo zařízení náhradní výchovy – všude tam, kde se pracuje s klienty (Fragaria, c2012).

Foster původně vznikl v Diagnostickém ústavu pro mládež v Praze 2 (dále jen DÚM) jako druhá generace interního informačního systému, který umožňoval přistupovat a pracovat s údaji o dětech z kteréhokoli počítače připojeného k vnitřní síti DÚM (Dvořák, 2007). Projekt byl po vydání tzv. *release*<sup>2</sup> verze předán společnosti Fragaria, která informační systém nadále spravuje a provozuje pro celou řadu zařízení náhradní výchovy.

---

<sup>2</sup>Za release verzi lze považovat finální verzi softwarového produktu, která prošla testováním (nejedná se tedy o testovací verzi) a je uvolněna k produkčnímu nasazení.



Obrázek 2.1: Úvodní (domovská) stránka portálu ANV.cz



Od počátku byly oba projekty rozvíjeny paralelně (např. jednatel společnosti Fragaria, se mimo jiné stal členem redakční rady portálu ANV.cz). Na rozdíl od portálu ANV.cz se ale v případě informačního systému Foster podařilo nastartovat životaschopný obchodní model.

Provázanost systému Foster s ANV.cz je však v době psaní této práce víceméně symbolická – Foster jednak sídlí na doménovém jméně \*.is.anv.cz a jednak zobrazuje aktuality od vývojářů, které jsou uloženy v redakčním systému ANV.cz, a to pomocí technologie RSS (viz obrázek 2.2). Do budoucna se počítá s užší integrací obou projektů a zejména se zveřejňováním upoutávek aktuálních článků uveřejněných na ANV.cz na hlavní stránce informačního systému Foster.

Obrázek 2.2: Propojení ANV.cz na homepage Foster pomocí technologie RSS (rubrika Aktuality)

## 2.4.2 Technické řešení

Portál ANV.cz je provozován jako webová služba s využitím redakčního systému Joomla! a několika jeho doplňků. Web je provozovaný na vlastním serveru hostovaném u spoleh-

livého poskytovatele server-housingových služeb. Operačním systémem serveru je LINUX, konkrétně distribuce Ubuntu Server, která je původně založena na robustní distribuci Debian. Společně s webovým serverem Apache se jedná o základ tzv. LAMP, což je zkratka, která označuje soubor open-source<sup>3</sup> software používaný jako platforma pro běh dynamicky generovaných webových stránek („L“ symbolizuje operační systém Linux, „A“ reprezentuje webový server Apache, „M“ označuje databázový systém MySQL a „P“ zastupuje jeden nebo více skriptovacích programovacích jazyků – PHP, Perl nebo Python).

#### 2.4.2.1 Joomla!

Joomla! je open-source software, vytvořený pro menší webové projekty. Redakční systém Joomla! je napsaný v jazyce PHP, data dokáže ukládat v databázích MySQL nebo SQLite (Open Source Matters, c2012b).

ANV.cz využívá redakční systém Joomla! ve verzi 1.5.26, což je poslední stabilní verze větve 1.5. V současnosti existují další dvě stabilní větve systému Joomla! – větev 2.5 a od konce září 2012 také větev 3.0. Vývojová komunita systému Joomla! již dříve avizovala, že podpora pro Joomla! 1.5 bude ukončena po vydání první stabilní verze větve 3.0 (Open Source Matters, 2012). Znamená to, že ANV.cz nevyhnutelně čeká přechod na vyšší verzi Joomla! a v té souvislosti i realizace výměny šablony JS Jamba pro vzhled, neboť aktuálně použitá šablona pravděpodobně není s novější verzí Joomla! kompatibilní (nutno ověřit v praxi) a její vývojáři novou verzi šablony pro Joomla! 2.5 nevydali a navrhuji nahradit ji jinou šablonou (Joomlashack, c2013).

#### 2.4.2.2 PHP

PHP: Hypertext Preprocessor<sup>4</sup> (PHP) je skriptovací programovací jazyk, který je vhodný zejména pro relativně rychlé psaní dynamicky generovaných webových stránek. Při použití PHP jsou skripty prováděné na straně serveru a k uživateli se dostává až produkt jejich činnosti – výsledná webová stránka (The PHP Group, c2012).

PHP je jazyk inspirovaný jazyky podporujícími strukturované programování – jako jeho vzory posloužily především jazyky C a PERL. Od roku 1995, kdy byl jazyk PHP poprvé zveřejněn, se stal jedním z nejpobulárnějších nástrojů pro tvorbu webu. Podle společnosti Q-Success (2012) je právě PHP nejpobulárnější a nejrozšířenější skriptovacím jazykem pro generování dynamického obsahu – celkem jej využívá 78,6 % webových stránek. J. Vrána (2010), český programátor a jeden z klíčových autorů dokumentace k programovacímu jazyku PHP, pak uvádí, že „P“HP používá celkem asi 58 % českých domén.

---

<sup>3</sup>Jako open-source se označuje software, jehož tvůrci dali veřejnosti k dispozici všechny zdrojové kódy v rámci některé z licencí, které dovolují uživatelům tento zdrojový kód prohlížet, upravovat a používat.

<sup>4</sup>Název programovacího jazyka PHP: Hypertext Preprocessor je tzv. rekurzivní zkratkou, což je zkratka, v jejímž celém znění se znovu vyskytuje původní zkratka. Původně se však nejednalo o rekurzivní zkratku – PHP znamenalo „Personal Home Page Tools“ a ke změně názvu došlo až v roce 1997 při uvedení PHP 3.

### 2.4.2.3 MySQL

MySQL je databázový systém vytvořený původně švédskou společností MySQL AB. V současnosti je vlastníkem MySQL společnost Sun Microsystems, která je od roku 2009 dceřinou společností firmy Oracle, která databázový systém nabízí i nadále pod licencí GPL (a tedy zdarma včetně zdrojových kódů) jako MySQL Community Edition (Oracle, c2012).

### 2.4.3 Přehled podobných projektů

**Šance dětem** Informační portál je provozovaný od léta 2011 Obecně prospěšnou společností Sirius, o.p.s. Jeho vznik iniciovala Nadace Sirius ([www.nadacesirius.cz](http://www.nadacesirius.cz)), která zjistila, že v České republice chybí dostatek kvalitních a komplexních informací ke sledovaným tématům z oblasti ohrožených dětí, které by mohly přispět k prevenci jejich ohrožení, pomáhat rodinám v problémových situacích a usnadnit situaci rodičům, kteří pečují o děti se zdravotním postižením. Jedním z důležitých cílů projektu je také vybudování odborné knihovny, která shromažďuje informace o problematice ohrožených dětí z nejrůznějších informačních zdrojů. Informace uvedené ve článcích jsou vytvořeny ve spolupráci s českými odborníky, kteří se na toto téma specializují (OPS Sirius, c2012).

**V zájmu dítěte** Jedná se o projekt provozovaný občanským sdružením V zájmu dítěte, o.s. od poloviny ledna 2009. Za projektem stojí dobrovolníci Chris Gardiner, Kateřina Šlesingerová, Tereza Gardiner a Daniela Žilinčíková.

Předlohou pro český web V zájmu dítěte (dále jen VZD.cz) se stal portál Better Care Network ([www.crin.org/bcn/](http://www.crin.org/bcn/)), v jehož poradním výboru se na činnosti podílel od roku 2005 Chris Gardiner. „BCN je webový informační portál doplněný moderovanou emailovou diskusí, která v současné době spojuje více než 1500 lidí a organizací po celém světě. Umožňuje výměnu informací, nejnovějších poznatků z výzkumů a sdílení úspěšných projektů“ (V zájmu dítěte, 2009).

**Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí** Portál sídlící na webové adrese [www.ospod.cz](http://www.ospod.cz) je projektem Občanského sdružení Květná zahrada a je určený zejména pro města a obce, resp. orgány sociálně-právní ochrany dětí obcí s rozšířenou působností. Většina informací je přístupná pouze odborníkům registrovaným na portále. Jedná se o projekt sociálního podnikání<sup>5</sup> o. s. Květná zahrada. Z tohoto důvodu je přístup do odborné sekce portálu zpoplatněn (Občanské sdružení Květná zahrada, c2013).

**Ohrožené dítě** Jde o portál provozovaný občanským sdružením Dům tří přání, o.s. na webové adrese [www.ohrozenedite.cz](http://www.ohrozenedite.cz). Vznik portálu byl podpořen z finančních prostředků skrze Nadaci rozvoje občanské společnosti (známou také pod zkratkou NROS). Stěžejní částí

<sup>5</sup>Sociální podnikání realizují takové podnikatelské subjekty, které působí na běžném trhu, jsou konkurenceschopné a vytvářejí pracovní příležitosti pro lidi znevýhodněné na běžném trhu práce.

projektu je adresář organizací rozdělený jednak podle jednotlivých rezortů (zdravotnictví, sociální oblast a školská oblast) a jednak podle krajské příslušnosti. Součástí projektu je také přehled legislativních norem vztahujících se k problematice ohrožených dětí (Dům tří přání, o.s., c2013).

**Adopce.com: projekt náhradní rodinné péče** Webový informační zdroj především o tématu náhradního rodičovství (pěstounství, adopce). Web je provozován obecně prospěšnou společností Spolu dětem, o.p.s. na adrese [www.adopce.com](http://www.adopce.com) především pro cílovou skupinu zájemců o náhradní rodičovství (Spolu dětem, o.p.s., c2013).

## 2.5 Vymezení cílových skupin

Během vývoje portálu ANV.cz jsme vymezili dvě hlavní cílové skupiny uživatelů, z nichž jednu považujeme za primární a druhou za sekundární. Primární cílovou skupinou jsou odborníci v oblasti péče o ohrožené děti a z našeho pohledu by měl portál cílit především na ně. Sekundární cílovou skupinou jsou rodiče, děti a případní zájemci o problematiku náhradní výchovy (např. zájemci o náhradní rodičovství – pěstounství nebo adopci, potenciální dárci apod.).

### 2.5.1 Odborníci v oblasti péče o ohrožené děti

Ve skupině odborníků rozeznáváme několik jejich podskupin, které se podílejí na fungování systému péče o ohrožené děti. Níže uvedené definice cílových skupin vyplynuly zejména z práce redakční rady portálu ANV.cz a z osobních rozhovorů se zástupci jednotlivých cílových skupin.

**Zaměstnanci zařízení náhradní výchovy** Tato cílová skupina zahrnuje zaměstnance všech typů zařízení, které řadíme mezi zařízení náhradní výchovy, zejména školských zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy (dětské domovy, diagnostické ústavy, výchovné ústavy), zdravotnických zařízení (kojenecké ústavy, dětské domovy pro děti do 3 let) a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc v rezortu ministerstva práce a sociálních věcí.

**Pracovníci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí** Jedná se především o pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí (tzv. OSPOD), tedy sociální pracovníky a úředníky obcí s rozšířenou působností, dále o pracovníky orgánů veřejné správy – soudů, státních zastupitelství, Policie ČR, Probační a mediační služby apod. Tato skupina zahrnuje také novináře, kteří se zabývají tématem souvisejícím s problematikou ohrožených dětí (školství, sociální věci apod.).

**Pedagogové a zaměstnanci poradenských zařízení** Cílová skupina zahrnuje hlavně pedagogy mateřských, základních a středních škol, jejich ředitele, výchovné poradce, metodiky prevence, školní psychology a speciální pedagogy, ale také zaměstnance školských

poradenských zařízení, jako jsou pedagogicko-psychologické poradny nebo speciálně pedagogická centra.

**Pracovníci v dalších organizacích** Odborníci pracující v organizacích, které se zabývají především prevencí sociálně rizikového chování dětí, intervencí v případech výskytu sociálně rizikového chování, prací s rodinami ohrožených dětí – zejména sanací rodin, ale také přípravou a podporou náhradních rodin, zejména pěstounských (nejčastěji se jedná o nejrozumnější neziskové organizace).

**Studenti** Především studenti vyšších odborných škol a vysokých škol oborů tzv. pomáhajících profesí, jak se nazývá skupina oborů, které jsou zaměřeny na pomoc a podporu druhým lidem (typicky mezi tyto obory řadíme sociální práci, pedagogiku, speciální pedagogiku, psychologii, ale i zdravotnictví a medicínu apod.).

### 2.5.2 Laická veřejnost

Za laickou veřejnost považujeme ty uživatele, jejichž zájem o problematiku ohrožených dětí není profesního, ale je osobního charakteru. Máme na mysli zejména rodinné příslušníky dětí a děti samotné a také další, blíže nespecifikované, uživatele.

Jedná se o cílovou skupinu, které se přímo a osobně týká téma náhradní výchovy. Může se jednat jednak o rodiny, jejichž děti jsou v některém zařízení náhradní výchovy umístěné nebo se u nich umístění do takového zařízení zvažuje, a jednak přímo o děti, které jsou v zařízení umístěné (nebo se u nich umístění do takového zařízení zvažuje).

Tato cílová skupina hledá především praktické informace, kontakty na zařízení, jednoduché a srozumitelné návody, jak postupovat v konkrétních situacích apod. Zejména rodiče a případně další rodinné příslušníky zajímá, jak to v takovém zařízení vypadá a co dítě čeká. Jedná se o informace, které by měly mít rodiče a děti k dispozici od konkrétního zařízení, neboť jejich provoz se v mnohém liší. Většina zařízení má tento typ informací velmi dobře zpracovaný a rodiče i děti s nimi seznamují, v některých případech ale informovanost není zcela perfektní.

**Zájemce o problematiku** Cílová skupina uživatelů, kterou problematika náhradní výchovy zajímá z nějakého jiného důvodu. Může se jednat např. o zájemce o náhradní rodičovství (hostitelská péče, pěstounství, adopce) apod. Tato skupina uživatelů je poměrně nesourodá a nevykazuje žádná konkrétní specifika.

## Kapitola 3

# Analýza informačních potřeb a hodnocení kvality informací

### 3.1 Webometrická analýza

#### 3.1.1 Analýza pomocí nástroje Google Analytics

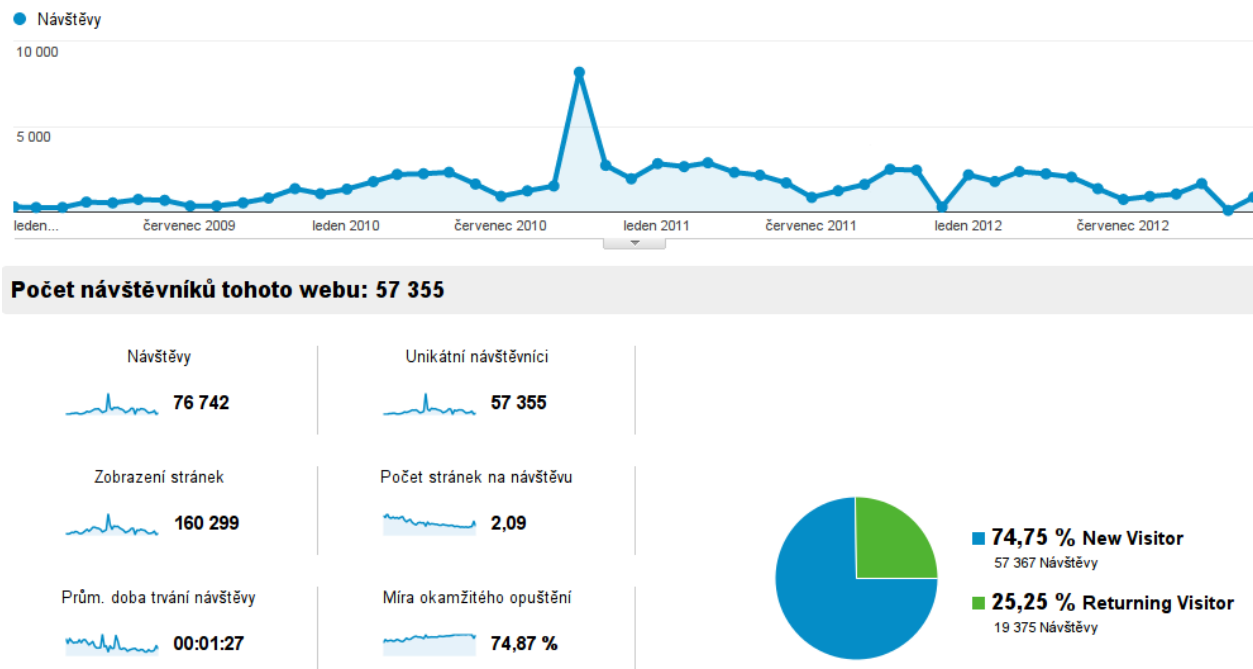
Google Analytics (Google Inc., c2013b) je webová služba společnosti Google, která umožňuje vytváření detailních statistik návštěvnosti webových stránek. Google nabízí dvě verze nástroje Google Analytics – Standard (pro uživatele je k dispozici zdarma) a Premium (je k dispozici za poplatek).

Služba Google Analytics využívá metody značkování stránek. Ta funguje tak, že uživatel vloží sledovací kód na sledované webové stránky. Konkrétně se jedná o část JavaScriptového kódu<sup>1</sup>, který se nazývá Google Analytics Tracking Code. Tento kód pak spustí skript pokaždé, když někdo načte webové stránky v prohlížeči a Google Analytics započítají novou návštěvu. Díky tzv. *cookies* (jde o konkrétní data, která se při prohlížení webové stránky ukládají v počítači uživatele) Google Analytics ví, zda daný uživatel navštívil stránky poprvé nebo opakovaně.

Na ANV.cz byl sledovací kód vložen 6. 12. 2008, sledovaná tedy byla návštěvnost webu v průběhu 4 roků. Za celé sledované období, tedy od 6. 12. 2008 do 28. 12. 2012 bylo zaznamenáno celkem 76 742 návštěv. Z celkového počtu vyhodnotil Google Analytics 57 355 unikátních návštěvníků (viz obr. 3.1).

---

<sup>1</sup>JavaScript je skriptovací jazyk, který se zpracovává na straně klienta – tedy v jeho prohlížeči a nikoli přímo na serveru, kde je uložen.



Obrázek 3.1: Graf návštěvnosti získaný pomocí služby Google Analytics

### 3.1.1.1 Demografické údaje – jazyk a lokace uživatelů

**Jazyk** Google Analytics (Google Inc., c2013e) umožňuje sledovat návštěvníky podle nastavení preferovaného jazyka ve webovém prohlížeči. Jazykem s nejčastějším zastoupením je dle předpokladu čeština, poměrně významně jsou zastoupeny také slovenština a angličtina (viz tab. 3.1).

Významné umístění slovenského jazyka by se mohlo na první pohled zdát zvláštní, neboť ve Slovenské republice funguje po transformaci slovenských zařízení již poněkud odlišný systém než v České republice, ale systémy náhradní výchovy v ČR a SR se desítky let vyvíjely dohromady a odborníci obou zemí i nadále spolupracují – není proto bez zajímavosti, že nejvyhledávanějším a nejčtenějším článkem na ANV.cz je článek slovenského odborníka doc. PhDr. Albína Škovier, Ph.D. (viz dále).

Jazyk a jeho kódy v browseru	Počet návštěv	Návštěv (v %)
český (kódy cs a cs-cz)	62 744	81,76
slovenský (kódy sk a sk-sk)	9 644	12,57
anglický (kódy en, en-us a en-gb)	3 829	4,99
ostatní jazyky (příp. neuvedeno)	525	0,68

Tabulka 3.1: Zastoupení jazyků u uživatelů

**Lokace** Lokaci návštěvníků lze zjistit zejména z IP adresy<sup>2</sup> uživatele. Samozřejmě se nejedná o 100% spolehlivou informaci, ale v naprosté většině případů je tato metoda dostačující (velmi malé procento uživatelů totiž maskuje svoji IP např. za anonymní proxy servery).

Většina návštěv, konkrétně 62 624, je z České republiky. Významných je také 12 431 návštěv ze Slovenské republiky. Ostatní země jsou zastoupeny v porovnání s ČR a SR velmi málo – např. Německo, které je ze všech ostatních zemí zastoupeno nejvyšším počtem návštěv, zaznamenalo pouze 253 výskytů. V tabulce 3.2 je uvedeno 10 měst s nejvyšším počtem návštěv. Více než 1 000 návštěv vykázaly také Pardubice, v tomto pořadí jedenácté. Všechna ostatní města vykázala méně než 1 000 návštěv. Zastoupení měst odpovídá jejich velikostem – nepočítáme-li Bratislavu, která je co do počtu obyvatel největším městem Slovenské republiky, jsou všechna města v tabulce mezi 12 největšími městy ČR (Google Inc., c2013f).

Město	Počet návštěv	Návštěv (v %)
Praha	21 527	28,05
Bratislava	6 095	7,94
Brno	5 256	6,85
Ostrava	3 443	4,49
Plzeň	1 815	2,37
Olomouc	1 814	2,36
České Budějovice	1 622	2,11
Hradec Králové	1 233	1,61
Liberec	1 183	1,54
Zlín	1 141	1,49

Tabulka 3.2: Počet návštěv podle měst, ze kterých uživatelé přistupují k ANV.cz

### 3.1.1.2 Chování uživatelů

**Noví a vracející se návštěvníci** Jako nového návštěvníka vyhodnotí Google Analytics (Google Inc., c2013g) toho uživatele, který nemá v počítači uloženou cookie o návštěvě ANV.cz. Většinou se tedy opravdu jedná o návštěvníky, kteří jsou na stránkách ANV.cz poprvé. Existuje ale část uživatelů, kteří mohou být započítáni jako noví návštěvníci i přes to, že se ve skutečnosti vracejí. Může se to stát v případech, kdy má uživatel zakázané ukládání cookies, cookies smaže (např. při mazání historie webových stránek), začne používat nový webový prohlížeč nebo přeinstaluje stávající operační systém a při této operaci o původní cookies přijde.

<sup>2</sup>Internet Protocol address (IP adresa) je číselné označení jakéhokoli zařízení (počítače, tiskárny apod.), které je připojené k počítačové síti. Každý uživatel internetu na něm vystupuje pod adresou, kterou mu přiděluje jeho poskytovatel internetového připojení. Tato adresa může být jedinečná, ale vzhledem k omezenému počtu IP adres je většinou poskytovatelem dynamicky rozdělována mezi mnoho různých uživatelů. Z této IP adresy lze vyčíst přibližnou lokaci uživatele, resp. jeho poskytovatele.



Google Analytics rozpoznal, že z celkového počtu 76 742 návštěv bylo 74,75 % (tedy 57 367 návštěv) realizováno novými návštěvníky a 25,25 % (celkem 19 375 návštěv) bylo realizováno vracejícími se návštěvníky webu ANV.cz (viz výšečový graf na obr. 3.1).

**Frekvence návštěv** Poměrně zajímavá data nabízí tabulka 3.3, ze které vyplývá, v kolika případech a kolikrát se uživatelé na stránky ANV.cz vraceli (např. druhý řádek tabulky znamená, že 7 110 návštěv bylo realizováno uživateli, kteří byli systémem Google Analytics zaznamenáni 2 krát – ve skutečnosti se tedy jedná o 3 555 fyzických uživatelů, resp. počítačů).

Frekvence návštěv	Počet návštěv	Návštěv (v %)
1	57 367	74,75
2	7 110	9,26
3	2 679	3,49
4	1 472	1,92
5	968	1,26
6	706	0,92
7	542	0,71
8	410	0,53
9-14	1 444	1,88
15-25	1 160	1,51
26-50	1 244	1,62
51-100	946	1,23
101-200	445	0,58
201+	249	0,32

Tabulka 3.3: Frekvence návštěv vracejících se uživatelů

Z dat vyplývá, že ve sledovaném období bylo celkem 5 488 (7,14 % z celkového počtu) návštěv zrealizováno uživateli, kteří webové stránky ANV.cz navštívili 9 krát a více. Poměr uživatelů, kteří navštívili ANV.cz 9 krát a více, se pohybuje kolem 7 % i v případě ročního srovnání (např. v období od 29. 12. 2010 do 28. 12. 2011 je poměr 7,58 %, v období od 29. 12. 2011 do 28. 12. 2012 je tento poměr 7,06 %).

Shrnutím výše uvedených dat, zjistíme, že uživatelé, kteří navštíví ANV.cz pouze jedenkrát, zrealizují přibližně tři čtvrtiny všech návštěv. Domníváme se, že jde zejména o návštěvníky, kteří se na webový portál ANV.cz dostanou z vyhledávačů – odpovídá tomu i procentuální podíl návštěv, při kterých uživatelé přicházejí na ANV.cz přes vyhledávací stroje. Vracející se uživatelé zrealizují přibližně čtvrtinu všech návštěv a každý z přibližně čtvrtiny ze všech vracejících se uživatelů zrealizuje 9 a více návštěv.

Noví návštěvníci, kteří navštíví stránky pouze jednou, jsou poměrně velkou skupinou uživatelů, která se na portál ANV.cz dostává především z vyhledávačů. Detailní analýza vyhledávaných řetězců by mohla odhalit změny trendů v informačních potřebách těchto uživatelů a mohla by přispět k rozšíření cílení portálu právě na uživatele, kteří web ANV.cz navštíví jen jedenkrát a svoji návštěvu z nějakého důvodu neopakují. Porovnání těchto výsledků s obsahovou analýzou dokumentů na webu by napomohlo odpovědět zejména na otázku, zda tito uživatelé našli informaci, kterou hledali, a nemají další důvod v prohlížení portálu pokračovat, nebo hledanou informaci vůbec nenalezli a proto portál opustili.

### 3.1.1.3 Zdroje návštěvnosti

Analýza zdrojů návštěvnosti ukázala, že většina uživatelů přistupuje na stránky ANV.cz přes vyhledávače. Celkem se jedná o 80,6 % všech návštěvníků. Celkem 14,4 % návštěvníků přistupuje na stránky přímo, tedy zadáním adresy [www.anv.cz](http://www.anv.cz) do adresního řádku webového prohlížeče. Zbývajících 4,9 % uživatelů přichází z webových stránek, které na ANV.cz odkazují – jedná se zejména o stránky VZD.cz, Fragaria.cz a stránky zařízení pro výkon ÚV a OV. V tabulce 3.4 uvádíme přehled 10 nejvýznamnějších zdrojů návštěvnosti. Ve čtvrtém řádku jsou uvedené „další vyhledávače“ reprezentující všechny vyhledávače, které Google Analytics nemá uvedené ve svém standardním seznamu vyhledávačů – jedná se tedy o několik různých zdrojových webů (Google Inc., c2013c).

Zdrojový web	Počet návštěv
Google.com	35 886
Seznam.cz	24 252
Přímý provoz	11 073
Další vyhledávače	1 296
VZD.cz	974
Facebook.com	290
Google.cz	279
Bing.com	207
Fragaria.cz	177
Dum-ostrava.cz	151
<i>Celkem</i>	<i>74 585</i>

Tabulka 3.4: Přehled 10 nejvýznamnějších zdrojů návštěvnosti

Google Analytics (Google Inc., c2013h) umožňuje také analýzu vyhledávaných řetězců – ve zkoumaném období zaznamenal 61 887 návštěv realizovaných uživateli, kteří vyhledávali na některém z vyhledávačů. Tito uživatelé hledali celkem 27 875 řetězců<sup>3</sup>. Přehled 10

<sup>3</sup>V tomto počtu se z bezpečnostních důvodů neobjevuje položka *not provided*, kterou Google Analytics vyhodnotil u 2 139 návštěv – jedná se o vyhledávání, která jsou realizována uživateli přihlášenými na portálu

nejvyhledávanějších uvádíme v tabulce 3.5. Analýza prokázala, že uživatelé hledají zejména informace o legislativě a o konkrétních zařízeních, což potvrzují i další provedené analýzy (např. analýza interního vyhledávání - viz kap. 3.1.2).

Vyhledávaný řetězec	Počet hledání
anv	2 918
zákon o sociálně právní ochraně dětí	1 054
zákon o návykových látkách	880
asociace náhradní výchovy	640
výchovné ústavy	624
diagnostické ústavy	551
www.anv.cz	454
dobra mama, výchovné zariadenie	395
diagnostický ústav brno	372
109/2002	349

Tabulka 3.5: Přehled 10 nejvyhledávanějších řetězců

#### 3.1.1.4 Přehled podle obsahu

Dalším statistikou, kterou jsme při analýze informačních potřeb využili, je přehled podle obsahu – ta ukazuje, které konkrétní stránky (články na portálu ANV.cz) jsou nejvíce zobrazované. Celkem bylo v daném období zobrazeno 160 299 stránek (Google Inc., c2013d). První v pořadí je domovská stránka portálu, druhý v pořadí je článek „Emocionálně a sociálně narušené dítě a jeho institucionální výchova“. To je poměrně překvapivé zjištění, protože z analýzy vyhledávaných řetězců toto nevyplývalo. V první desítce zobrazovaných stránek se vyskytují ještě 2 odborné články a 3 články týkající se legislativy (viz tab. 3.6). V této analýze nejsou zohledněny přístupy k dokumentu *Systém náhradní výchovy*, který je na portálu uložený ve formátu PDF a Google Analytics přístupy k němu nezaznamenává.

#### 3.1.1.5 Porovnání s výsledky podobných projektů

Autoři portálu VZD.cz pravidelně zveřejňují údaje o návštěvnosti portálu. Návštěvnost portálu dosáhla v roce 2011 dle údajů uvedených na webu celkem 33 106 návštěv (v porovnání s 23 501 návštěvami na ANV.cz za shodné období). Administrátoři portálu VZD dále uvedli, že nejnavštěvovanější stránky byly ty, které se týkají novely zákona o sociálně-právní ochraně dětí a zákona o ústavní výchově. Potvrzuje to výsledky, které vyplývají z analýzy ANV.cz (V zájmu dítěte, 2012).

---

Google pomocí přihlašovacího jména a hesla.

Název stránky	Zobrazení	Zobrazení v %
Aspekty náhradní výchovy	23 273	14,52
Emocionálne a sociálne narušené dieťa...	11 582	7,23
Diagnostické ústavy	7 376	4,6
Osobnost dětí umístěných v dětských domovech...	5 687	3,55
Články	5 461	3,41
Odborné	5 222	3,26
Zákon č. 561/2004 Sb.,	4 362	2,72
Poznámky k současné situaci v ústavní výchově...	3 654	2,28
Legislativa	3 635	2,27
Zákon o návykových látkách...	3 603	2,25

Tabulka 3.6: Přehled 10 nejzobrazovanějších stránek

K 23. 12. 2012 měly stránky Asociace náhradní výchovy ([www.asociacenahradnivychovy.cz](http://www.asociacenahradnivychovy.cz)) 11 335 návštěvníků (vlastní metodika počítání návštěv společnosti Weblight.cz, jejíž počítadlo je na stránkách použito). Data o návštěvnosti ostatních podobných projektů bohužel nemáme k dispozici.

### 3.1.2 Analýza interního vyhledávání Joomla!

Zaznamenávání (logování) vyhledávaných řetězců je standardně v systému Joomla! vypnuté a bohužel není zcela zřejmé, kdy k jeho zapnutí na portálu došlo a v jakém časovém období logování probíhalo. Z rozhovoru s administrátory portálu vyplynulo, že k zapnutí zaznamenávání došlo pravděpodobně někdy v první polovině roku 2012.

Pro zjednodušení tedy uvažujeme, že záznamy vyhledávání jsou za 8 měsíční období (od 1. 4. 2012 do 21. 12. 2012). V něm bylo zaznamenáno celkem 736 realizovaných vyhledávání a podle služby Google Analytics navštívilo portál ANV.cz 8 661 unikátních návštěvníků. V definovaném období tedy využilo interní vyhledávání přibližně 8,5 % všech návštěvníků webu.

Většina vyhledávaných řetězců se týkala přímo oblasti náhradní výchovy – uživatelé vyhledávali zejména instituce obecně (vyhledávaná slova ústav, instituce, mšmt), v řadě případů šlo o vyhledávání celého názvu nějakého konkrétního zařízení (např. vyhledávaný řetězec „Diagnostický ústav pro mládež Praha 2“ apod.). Přehled 10 nejvyhledávanějších řetězců uvádíme v tabulce 3.7.

Zajímavé je, že třetí nejvyšší počet mezi vyhledávanými řetězci má slovo Foster – jedná se o název interního informačního systému pro zařízení náhradní výchovy (viz kap. 2.4.1). Předpokládáme, že zejména uživatelé informačního systému Foster vědí o propojení mezi

Vyhledávaný řetězec	Počet hledání
ústav	26
instituce	24
foster	22
výchovy	19
mšmt	18
ústavní	18
zařízení	15
pracovníků	12
respekt	12
stav legislativy v	11

Tabulka 3.7: Přehled nejvyhledávanějších řetězců

portálem ANV.cz a informačním systémem Foster a vyhledávají konkrétní informace o tomto systému.

Z analýzy vyhledávaných řetězců dále vyplynulo, že celkem v 51 případech se vyhledávání týkalo konkrétních právních norem. Podporuje to náš předpoklad, že uživatelé portálu jsou zejména odborníci v oblasti náhradní výchovy vyhledávající informace vč. konkrétních úprav právních norem, které potřebují využívat v praxi. Tento předpoklad potvrzují i další provedené analýzy.

### 3.1.3 Analýza kliknutí pomocí tzv. heatmap

Heatmapa je grafickou reprezentací dat, ve které jsou jednotlivé hodnoty reprezentovány barvou dle předem určené barevné škály. Webové heatmapy znázorňují počty kliknutí na konkrétní místa webové stránky. Obvykle se místa s nejnižším počtem kliknutí zobrazují modře, místa s nejvyšším počtem kliknutí červeně (v závislosti na parametrech škály). Heatmapy umožňují ověřit chování uživatelů na webových stránkách, resp. umožňují ověřit zda si uživatelé všimají toho, čeho jako tvůrci webu chceme, a nebo zjistit, co na našich stránkách preferují.

Pro analýzu počtu kliknutí jsme sbírali data pomocí systému Clickheat for Joomla!, což je komponenta (doplněk) dodatečně nainstalovaná do redakčního systému Joomla! Sběr dat probíhal v období od 22. února 2009 do 21. prosince 2012. Celkový počet zaznamenaných kliknutí v tomto období činil 72 922.

Komponenta Clickheat for Joomla! je poměrně jednoduchý doplněk do redakčního systému vytvořený ruským vývojářským týmem Recly Interactive. Je nativně kompatibilní s verzemi Joomla! větve 1.5. Poslední aktualizace komponenty na úložišti rozšíření pro redakční systém

Joomla! proběhla 26. května 2008 a komponenta je dále již nevyvíjená (Open Source Matters, c2012a).

Z analýzy heatmapy vyplynulo, že největší počty kliknutí byly zaznamenány u následujících odkazů:

- Seznam zařízení – jedná se o položku se signifikantně nejvýznamnějším počtem kliknutí; uživatelé na ANV.cz vyhledávají informace o konkrétních zařízeních, což podporují i výsledky analýzy interního vyhledávání.
- Vyhledávání – vysoký počet kliknutí zaznamenalo také vyhledávací pole pro vyhledávání přímo na webu ANV.cz; detailní analýza je uvedena v kapitole 3.1.2.
- Články – uživatelé, kteří kliknou na tento odkaz, pravděpodobně hledají aktuality a zprávy o dění v oblasti náhradní výchovy.
- Odborné – na základě vysokého počtu kliknutí na tento odkaz lze usuzovat, že významnou cílovou skupinou uživatelů jsou odborníci pracující v oblasti náhradní výchovy, což podporují i další výsledky analýz (např. dotazníkový průzkum).
- Co je náhradní výchova – jde v pořadí o druhou položku v menu Systém náhradní výchovy, které je umístěné v levé dolní části webového portálu; předpokládáme, že tento zdroj využívají zejména studenti některého z oborů pomáhajících profesí a tento názor podporují i 3 citace uvedené ve službě Google Scholar<sup>4</sup> a především citace uvedené ve vysokoškolských kvalifikačních pracích zjištěné pomocí provedené citační analýzy – článek „Systém náhradní výchovy,“ který je na ANV.cz uveřejněn ke stažení jako soubor ve formátu Portable Document Format (PDF), je citován v celkem 50 kvalifikačních pracích (viz kap. 3.3.1).

Na základě výše uvedených údajů doporučujeme zachovat na webovém portálu ANV.cz seznam zařízení a případně jej rozšířit tak, aby byl pro uživatele použitelnější (v současnosti se jedná o odkaz na soubor ve formátu Office Open XML, tedy soubor ke stažení vytvořený software Microsoft Excel). Doporučujeme proto vytvořit adresář, který bude dostupný přímo na webových stránkách ANV.cz včetně možností vyhledávání a filtrování záznamů jednotlivých zařízení. Dále doporučujeme zřehlednit hlavní nabídku a zvýraznit výše uvedené položky a zlepšit tak jejich dostupnost pro uživatele.

## 3.2 Dotazník

Z dotazovacích metod analýzy informačních potřeb uživatelů portálu ANV.cz byla použita metoda dotazníku, která je v podstatě standardizovaným interview v papírové formě (Ferjenčík, 2010). Vzhledem k tomu, že náš dotazník vyplnilo pouze 17 uživatelů, považujeme tuto

---

<sup>4</sup>Google Scholar je volně přístupný webový vyhledávací systém společnosti Google, který indexuje plné texty odborných prací a kromě dalšího umožňuje autorům jednoduchý způsob sledování citací svých článků.



Obrázek 3.2: Heatmapa domovské stránky portálu ANV.cz

metodu pro potřeby naší práce za podpůrnou metodu kvalitativní analýzy a nevyvozujeme z výsledků webového průzkumu žádné zásadní závěry.

Jako technické řešení jsme zvolili software Google Docs (Google Inc., c2013i), který kromě online editace dokumentů, sešitů a prezentací přes webové rozhraní umožňuje vytvářet a spravovat webové formuláře pro online průzkum (Google Docs Form). Odkaz na dotazník jsme zveřejnili na ANV.cz – nezobrazovali jsme dotazník všem uživatelům, kteří navštívili ANV.cz, ale nechali jsme přímo na uživatelích, zda dotazník otevrou či nikoli.

Dotazník mohli uživatelé otevřít přímo ze stránek ANV.cz v období od 3. 12. 2012 do 23. 12. 2012. Dotazník vyplnilo celkem 17 uživatelů, což se může zdát poměrně málo, ale podle nástroje Google Analytics navštívilo ANV.cz v tomto období celkem 627 unikátních návštěvníků a z toho 147 návštěvníků bylo vyhodnoceno jako vracející se uživatelé. Můžeme tedy hovořit o 2,7% návratnosti dotazníků z celkového počtu unikátních návštěvníků, ale také o 11,6% návratnosti z počtu uživatelů, kteří navštívili stránky ANV.cz opakovaně.

Vzhledem k tomu, že naším cílem byla analýza informačních potřeb, rozhodli jsme se sestavit krátký dotazník, kterým jsme zjišťovali odpovědi na následující čtyři otázky (pro přesné znění dotazníku viz přílohu č. 1):

1. Do jaké cílové skupiny uživatel patří.
2. Jaký typ informací na ANV.cz vyhledává (nebo někdy vyhledával).
3. Jaké informace by na ANV.cz uvítal.
4. Uživatel měl možnost připsat svůj komentář.

Uživatelé mohli u každé otázky vybrat libovolný počet odpovědí – nemuseli tedy vybrat žádnou odpověď, ale mohli jich také vybrat více, případně všechny.

V otázce č. 1 uvedlo 12 uživatelů, že pracují v některém zařízení náhradní výchovy, 2 uživatelé uvedli, že jsou studenty některého z oborů tzv. pomáhajících profesí, dva uživatelé pracují ve škole nebo v poradenském zařízení a 1 uživatel uvedl, že pracuje v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Vzhledem k počtu respondentů nerozdělujeme následující odpovědi podle odpovědí na tuto otázku.

Na otázku č. 2, které informace na ANV.cz hledáte nebo jste někdy v minulosti hledali, odpovídali uživatelé následovně (otázku vyplnili všichni uživatelé):

- Odpověď *Kontakty na organizace (zejména na školská zařízení)* vybralo 13 uživatelů.
- Odpověď *Legislativa (zákony a vyhlášky především o školských zařízeních pro výkon ÚV a OV)* vybralo 10 uživatelů.



- Odpověď *Odborné články (články odborníků vztahující se k tématu náhradní výchovy)* vybralo 8 uživatelů.
- Odpověď *Informace o Asociaci náhradní výchovy (např. zápisy z jednání apod.)* vybrali 2 uživatelé.
- Ostatní odpovědi včetně volné odpovědi nebyly vybrány ani v jednom případě.

Na otázku č. 3, které informace byste si na ANV.cz přáli mít, odpovídali uživatelé následovně (na tuto otázku odpovědělo pouze 11 uživatelů, 6 uživatelů nechalo tuto otázku zcela nezodpovězenou):

- Odpověď *Informace o plánovaných akcích (kurzy a semináře, konference, akce pro děti apod.)* vybralo 7 uživatelů.
- Odpověď *Nabídka pracovních míst v oboru (burza práce)* vybrali 4 uživatelé.
- Odpověď *Informace o specifických problémech dětí (např. jak pracovat s dětmi s různými typy postižení, co je spojeno s rozličnými syndromy apod.)* vybrali 4 uživatelé.
- Ostatní odpovědi vč. volné odpovědi nebyly vybrány ani v jednom případě.

Na otázku č. 4 neodpověděl a možnost napsat k dotazníku komentář nebo doplnit či upřesnit zaznamenané odpovědi nevyužil ani jeden z respondentů.

Výsledky webového průzkumu podporují odhad, že primární cílovou skupinou jsou zaměstnanci zařízení náhradní výchovy. Uvedené výsledky, ačkoli nejsou vzhledem k počtu respondentů zcela signifikantní, korelují s ostatními provedenými analýzami v tom, co uživatelé na ANV.cz vyhledávají – máme na mysli především kontakty na organizace (v otázce č. 2 tuto možnost vybralo 13 respondentů), informace týkající se legislativy v oblasti náhradní výchovy (vybralo 10 respondentů) a odborné články týkající se dané problematiky (možnost zvolilo 8 respondentů).

## 3.3 Hodnocení kvality informací

### 3.3.1 Citační analýza

Vzhledem k povaze zveřejněných článků a dokumentů předpokládáme, že informace na portálu ANV.cz budou citovány jednak na webových stránkách zařízení náhradní výchovy (dětské domovy, diagnostické ústavy apod.) a také v oblasti tzv. šedé literatury – zejména vysokoškolských kvalifikačních pracích.

V době psaní této práce (5. dubna 2013) se při vyhledávání řetězce „systém náhradní výchovy“ ve vyhledávači Google (Google Inc., c2013a) na prvním místě vyskytuje odkaz na dokument *Systém náhradní výchovy*, který je popisem systému a je součástí autorovy předchozí diplomové práce *Využití ICT pro potřeby systému náhradní výchovy* (Dvořák, 2007).

Systém Google Scholar (Google Inc., c2013j) nesprávně (viz dále) vyhodnocuje, že výše uvedený dokument byl citován ve 2 diplomových pracích napsaných na Masarykově univerzitě v Brně a v 1 bakalářské práci napsané na Univerzitě Pardubice.

Při vyhledávání řetězce „www.anv.cz/System\_nahradni\_vychovy.pdf“<sup>5</sup> ve vyhledávači Google se jako výsledek zobrazí celkem 63 výsledků. Většina vyhledaných výsledků se objevuje v doménách českých vysokých škol). Dále se ukázalo, že dokument je v několika případech odkazován na webové adrese sídlící na portále V zájmu dítěte (VZD.cz), kde je uložena jeho zrcadlová kopie.

Vyhledávání v systému Theses.cz (Masarykova Univerzita, c2013) ukázalo, že *Systém náhradní výchovy* je citován v celkem 41 závěrečných pracích (v 7 případech jde o citaci kopie dokumentu uložené na portálu VZD.cz). V Repozitáři závěrečných prací Univerzity Karlovy v Praze (Univerzita Karlova, c2013), který není prohledáván vyhledávačem Google, bylo nalezeno celkem 9 prací, které na dokument odkazovaly (z toho ve 2 případech na portále VZD.cz). V celkovém součtu byl text citován v 50 závěrečných vysokoškolských pracích, z nichž ve 27 případech šlo o práce bakalářské, ve 22 případech o práce diplomové a v 1 případě o práci rigorózní (viz tab. 3.8).

Vysoká škola	Bakalářské	Diplomové	Rigorózní
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně	3	4	0
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	5	4	0
Masarykova univerzita v Brně	5	4	1
Univerzita Palackého v Olomouci	4	4	0
Vysoká škola ekonomická v Praze	2	0	0
Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem	4	1	0
Univerzita Karlova v Praze	4	5	0
<i>Celkem</i>	<i>27</i>	<i>22</i>	<i>1</i>

Tabulka 3.8: Přehled výsledků hledání dokumentu *Systém náhradní výchovy* ve vysokoškolských kvalifikačních pracích

Vzhledem k tomu, že dokument *Systém náhradní výchovy* je na portále ANV.cz zveřejněn jako odkaz na soubor ve formátu PDF a nikoli jako článek v redakčním systému, není

<sup>5</sup>Jde o část URL dokumentu bez uvedení protokolu (v tomto případě „http://“)

k dispozici přesná statistika přístupů k tomuto textu, což se ukázalo jako jisté omezení pro webometrickou analýzu. Systém Google Analytics totiž přístupy k dokumentu nezaznamenává, a proto neznáme počet uživatelů přistupujících k němu přímo.

Další vyhledávání bylo zaměřeno na články publikované na portálu ANV.cz s výjimkou nejčastěji citovaného textu *Systém náhradní výchovy*. Citace konkrétních článků zjišťována nebyla, jedná se o celkový počet citací. Články publikované na ANV.cz byly v systému Theses citovány celkem ve 47 případech a v Repozitáři závěrečných prací Univerzity Karlovy celkem ve 12 případech. Články z ANV.cz byly citovány ve 22 bakalářských pracích, 33 diplomových pracích a v 1 disertační práci – celkem byly články citovány v 56 vysokoškolských kvalifikačních pracích (viz tab. 3.9).

Vysoká škola	Bakalářské	Diplomové	Disertační
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně	5	3	0
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích	5	4	0
Masarykova univerzita v Brně	7	9	1
Univerzita Palackého v Olomouci	2	7	0
Vysoká škola ekonomická v Praze	0	1	0
Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem	0	0	0
Univerzita Karlova v Praze	3	9	0
<i>Celkem</i>	<i>22</i>	<i>33</i>	<i>1</i>

Tabulka 3.9: Přehled výsledků hledání citací všech článků s výjimkou textu *Systém náhradní výchovy* v kvalifikačních pracích

Pro porovnání uvádíme tabulku počtu citací jednotlivých portálů uvedených v přehledu podobných projektů (viz kap. 2.4.3). Na tomto místě je nutné podotknout, že celkem 9 z celkového počtu citací projektu V zájmu dítěte je citací textu *Systém náhradní výchovy* – v případě, že bychom tyto citace počítali mezi citace ANV.cz, změnilo by to celkový počet následovně: VZD.cz je citováno ve 111 pracích a ANV.cz ve 107 pracích (viz tab. 3.10).

Portál	Citace
Adopce.com	190
V zájmu dítěte	120
Aspekty náhradní výchovy	98
Šance dětem	35
Informační portál pro OSPOD	11
Ohrožené dítě	8

Tabulka 3.10: Přehled celkového počtu citací ve vysokoškolských kvalifikačních pracích

Výše uvedené výsledky naznačují, že portál ANV.cz je poměrně významným informačním zdrojem odborných informací zejména pro studenty vysokých škol studujících především v oborech pedagogika (speciální pedagogika) a sociální práce. Na základě těchto poznatků dále předpokládáme, že ANV.cz je významným informačním zdrojem i pro studenty vyšších odborných škol v obdobných oborech, avšak vzhledem k tomu, že vyšší odborné školy až na výjimky<sup>6</sup> neprovozují repozitáře závěrečných prací, není možné pomocí této metody náš předpoklad dále ověřit.

### 3.3.2 Hodnocení pomocí kontrolního seznamu CARS

Kontrolní seznam CARS (*Credibility, Accuracy, Reasonableness, Support*) je nástroj pro hodnocení internetových odborných zdrojů (Harris, 2010). Rozhodli jsme se strukturu CARS využít při hodnocení portálu ANV.cz zejména pro jeho jednoduchost a srozumitelnost. Níže uvádíme jednotlivé body kontrolního seznamu spolu s komentářem.

**Důvěryhodnost (*Credibility*)** Autoři článků a členové redakční rady ANV.cz jsou odborníci na oblast náhradní výchovy. U článků je dbáno na uvedení autora, kterého je možné kontaktovat přes email redakce (redakce@anv.cz) nebo přes formulář *Napište nám* přímo na webových stránkách. Z našeho pohledu má ANV.cz poměrně dobré citační ohlasy zejména ve vysokoškolských kvalifikačních pracích. Redakce nedisponuje korektorem – za jazykovou korekturu odpovídají jednotliví autoři článků.

**Přesnost (*Accuracy*)** Zejména uveřejněné odborné články jsou spíše staršího data (roky 2008 – 2011), což ale vzhledem k tomu, že v dané oblasti je publikováno poměrně málo odborných článků, nepovažujeme za zásadní nedostatek. Seznam zařízení, který je podle analýzy jedním z nejnavštěvovanějších zdrojů na ANV.cz, je zveřejněn ve formátu XLS a aktualizován byl naposledy v roce 2010 Asociací náhradní výchovy. Z obecného hlediska lze zhodnotit, že ANV.cz se v současnosti dostatečně nevěnuje aktuálním tématům, která se objevují.

**Přiměřenost (*Reasonableness*)** Jedním z cílů ANV.cz je vyvažovat informace o náhradní výchově a přispívat tak ke zlepšení jejího mediálního obrazu. V této souvislosti je nutné upozornit na to, že pohled autorů článků, kteří sami pracují především ve školských zařízeních náhradní výchovy, pravděpodobně není a ani nemůže být zcela objektivní.

**Podpora (*Support*)** Většina publikovaných odborných článků obsahuje seznam použitých informačních zdrojů (použitá literatura), některé jsou spíše osobním zamyšlením odborníka na konkrétní téma a tyto články seznam použité literatury neobsahují. Články a tzv. „zprávičky“, které lze považovat spíše za publicistické, většinou na nějaký externí informační zdroj odkazují.

---

<sup>6</sup>Např. JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická je zapojena do systému Theses.cz a provozuje vlastní repozitář závěrečných prací na adrese <http://is.jabok.cz/>.

### 3.3.3 Hodnocení technického zajištění portálu

ANV.cz je postaveno na redakčním systému Joomla! (viz kap. 2.4.2.1), který zajišťuje většinu funkčních prvků na portále. Z hlediska uživatele je design webu logicky strukturovaný a funkční a to včetně většiny odkazů. Vzhled webu zajišťuje šablona JS Jamba, která využívá kontrastní barvy pro text a jeho pozadí a články jsou díky tomu dobře čitelné. Jako ne zcela výhodné se jeví zobrazování dlouhých textů některých odborných článků a v souvislosti s tím také odkazování na externí soubory ve formátech PDF a XLS zveřejněných v doméně anv.cz (jedná se například o dokument *Systém náhradní výchovy* nebo o seznam zařízení). Načítání jednotlivých stránek je svižné a bezproblémové.

## 3.4 Doporučení pro další fungování a případný rozvoj portálu

Z uvedených analýz návštěvnosti portálu a citační analýzy publikovaných článků je patrné, že v minulosti uskutečněné kroky vedly ke zvýšení návštěvnosti. Je zřejmé, že systematická práce na portálu ANV.cz (práce placených redaktorek) a propagace portálu (emailová propagační kampaň) byly úspěšné a vedly ke zvýšení zájmu o informace uvedené na portálu.

Ukazuje se, že portál ANV.cz je informačním zdrojem zejména pro odborníky působící v oblasti náhradní výchovy a také pro studenty oborů, jejichž předmět studia přímo souvisí s tématem. Tato cílová skupina vyžaduje hlavně odborné články a aktuální informace, které může využít při své práci. Odborné literatury k této problematice vychází v České republice poměrně málo a zahraniční literatura je, vzhledem k mnohým a často zásadním odlišnostem zahraničních systémů náhradní výchovy, v praxi spíše nevyužitelná.

Na základě provedených analýz doporučujeme:

- Pokračovat a rozvíjet systematickou práci na portálu, pravidelně zveřejňovat informace z oblasti náhradní výchovy a rozvíjet propagaci portálu ANV.cz – např. na webových stránkách členských organizací Asociace náhradní výchovy a Federace dětských domovů ČR, na oborových konferencích apod.
- Získat nové autory, kteří by se podíleli na publikaci zejména odborných článků. Jako vhodná skupina potenciálních autorů se jeví především členové Asociace náhradní výchovy, členové Federace dětských domovů ČR a také studenti vysokých škol, kteří se zabývají oblastí náhradní výchovy v rámci studia (studenti oborů pedagogika, speciální pedagogika, sociální práce, psychologie apod.).
- Pokračovat v průběžné analýze informačních potřeb uživatelů portálu a na základě této analýzy přizpůsobovat další směřování rozvoje portálu.

- Aktualizovat text *Systém náhradní výchovy* o informace, které souvisí zejména s vývojem legislativy v oblasti náhradní výchovy a zveřejnit tento text přímo v redakčním systému ANV.cz, nikoli pouze jako odkaz na dokument ve formátu PDF. Zajistit sledování návštěvnosti a stahování pomocí nástroje Google Analytics.
- Doplnit sekci obsahující informace o legislativě o aktuální texty zákonů a vyhlášek. (V současné době je na portálu poslední zveřejněný článek týkající se legislativy z roku 2010.)
- Zprovoznit adresář jednotlivých zařízení včetně stručného představení daného zařízení a zajistit průběžnou aktualizaci.
- Navázat na snahu integrovat portál ANV.cz s webem Asociace náhradní výchovy. Tento proces byl zahájen na základě požadavku předsedy ANV Miloše Pícky v červenci 2010, ale později byl přerušen a vznikl nový, samostatný portál Asociace náhradní výchovy ([www.asociacenahradnivychovy.cz](http://www.asociacenahradnivychovy.cz)).

Je zřejmé, že výše uvedená doporučení jsou závislá na zapojení nových redaktorů a autorů článků. Vzhledem k tomu, že celková návštěvnost portálu (i když je v souvislosti s velikostí cílové skupiny poměrně vysoká) neumožňuje zavedení klasického obchodního modelu např. zveřejněním reklamy (v současnosti je na portále zveřejněna jedna reklama zprostředkovaná spol. Google, která stěží pokryje náklady na provoz domény), je projekt odkázaný na dobrovolnou a tedy neplacenou práci.

Cílem portálu je zvýšení informovanosti odborníků v oblasti náhradní výchovy a práce s ohroženými dětmi, zlepšení mediálního obrazu náhradní výchovy a v souvislosti s tím také kvalitní a objektivní informování široké veřejnosti o této problematice. Domníváme se, že portál ANV.cz tyto cíle již dnes částečně naplňuje a že existuje významný potenciál v jeho dalším rozvoji. Nebude-li upuštěno z navržené koncepce a dojde-li k dalšímu rozvoji portálu, může být i nadále jedním z významných informačních pramenů v oblasti náhradní výchovy a ohrožených dětí obecně.

## Závěr

V této práci byly nastíněny dva související koncepty – kvalita informací a informační potřeba a především možnosti zvyšování kvality informací na základě výzkumu informačních potřeb uživatelů informačních služeb. V práci byly vysvětleny pojmy informační chování včetně popisu modelů informačního chování, fází informačního chování a souvisejícího modelu hledání informací. Dále byly v práci vysvětleny pojmy informační potřeba a popsány její typologie a zvláštní důraz byl věnován různým typům výzkumu informačních potřeb. V závěrečné části první kapitoly byla popsána kvalita informací, možnosti jejího měření a také možnosti jejího zvyšování.

Druhá kapitola byla věnována popisu portálu ANV.cz a byly uvedeny okolnosti jeho vzniku v roce 2006, dosavadní vývoj a současný stav včetně detailního popisu technického řešení portálu. Byla mimo jiné popsána jistá souvislost projektu ANV.cz s projektem Foster, která spočívá zejména v personálním propojení obou projektů. V poslední části této kapitoly byly identifikovány podobné (konkurenční) projekty a především byl věnován prostor vymezení cílových skupin uživatelů, kteří portál navštěvují a využívají informace v něm uveřejněné.

Ve třetí, stěžejní kapitole této práce bylo provedeno zjišťování informačních potřeb metodou webometrické analýzy logů webových stránek získaných zejména pomocí nástroje Google Analytics a pomocí doplňkové metody dotazníku. Bylo zjištěno, že primární cílovou skupinou, která stránky ANV.cz navštěvuje, jsou zaměstnanci zařízení náhradní výchovy. Dále bylo provedeno hodnocení kvality informací metodou citační analýzy a pomocí kontrolního seznamu CARS (*CARS checklist*). Hodnocení kvality prokázalo poměrně vysokou citovanost zdrojů zveřejněných na portálu ANV.cz ve vysokoškolských kvalifikačních pracích (především v pracích bakalářských a diplomových) a další hodnocení poukázalo na několik nedostatků, kterými ANV.cz disponuje. Výše uvedené analýzy a hodnocení byly v poslední části zohledněny v konkrétních doporučeních pro další fungování a případný rozvoj portálu.

# Literatura

- ALMIND, T. C.; INGWERSEN, P. Informetric analyses on the World Wide Web: Methodological approaches to 'webometrics'. *Journal of Documentation*. 1997, vol. 53, no. 4. ISSN 0022-0418.
- ARCHAMBAULT, E.; LARIVIERE, V. History of the journal impact factor: contingencies and consequences. *Scientometrics*. June 2009, vol. 79, no. 3. ISSN 0138-9130.
- BJÖRNEBORN, L.; INGWERSEN, P. Toward a basic framework for webometrics. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 2004, vol. 55, no. 14. ISSN 1532-2890. doi:10.1002/asi.20077.
- BRUCE, H. Personal, anticipated information need. *Information Research* [online]. April 2005, vol. 10, no. 3. [cit. 30. 3. 2013]. Dostupné z WWW: <<http://informationr.net/ir/10-3/paper232.html>>.
- CASE, D. *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. London : Elsevier, 2007. 423 s. ISBN 978-0-12-369-430-0.
- DEVADASON, F. J.; LINGAM, P. P. A Methodology for the Identification of Information Needs of Users. In *62nd IFLA General Conference : Conference Proceedings : August 25-31, 1996*. Dostupné také z WWW: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm>>.
- Dům tří přání, o.s. *Ohrožené dítě* [online]. c2013. [cit. 21. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.ohrozenedite.cz>>.
- DVOŘÁK, J. *Využití ICT pro potřeby systému náhradní výchovy*. Praha, 2007. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Karlova, Fakulta pedagogická, Katedra speciální pedagogiky, 2007.
- ENGLISH, L. Information quality : meeting customer needs. *Information Impact Newsletter*. Autumn 1996, vol. 3, no. 1. Dostupné také z WWW: <[http://medicallibrary90.wikispaces.com/file/view/DMR\\_11.96MeetingCustNeeds-withfigures1.pdf](http://medicallibrary90.wikispaces.com/file/view/DMR_11.96MeetingCustNeeds-withfigures1.pdf)>.
- EPPLER, M. J. *Managing information quality : increasing the value of information in knowledge-intensive products and processes*. New York : Springer, 2006. ISBN 978-3-540-31408-0.



- FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha : Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-815-9.
- Fragaria. *Klientský informační systém Foster* [online]. c2012. [cit. 21. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.fragaria.cz/produkty/informacni-system-foster/popis/>>.
- Google Inc. *Google : Česká republika* [online]. Google, c2013a. [cit. 5. 4. 2013]. Česká verze. Dostupné z WWW: <<http://www.google.com/>>.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013b. [cit. 30. 3. 2013]. Dostupné z WWW: <<http://www.google.com/analytics>>.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013c. [cit. 30. 3. 2013]. All Traffic. Dostupné z Google Analytics po přihlášení.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013d. [cit. 30. 3. 2013]. Content Overview. Dostupné z Google Analytics po přihlášení.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013e. [cit. 30. 3. 2013]. Language. Dostupné z Google Analytics po přihlášení.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013f. [cit. 30. 3. 2013]. Location. Dostupné z Google Analytics po přihlášení.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013g. [cit. 30. 3. 2013]. New vs returning. Dostupné z Google Analytics po přihlášení.
- Google Inc. *Google Analytics* [online]. Google, c2013h. [cit. 30. 3. 2013]. Organic Search Traffic. Dostupné z Google Analytics po přihlášení.
- Google Inc. *Google Docs for Business* [online]. Google, c2013i. [cit. 6. 4. 2013]. Dostupné z WWW: <<http://docs.google.com/>>.
- Google Inc. *Google Scholar* [online]. Google, c2013j. [cit. 5. 4. 2013]. Česká verze. Dostupné z WWW: <<http://scholar.google.com/>>.
- HARRIS, R. *Evaluating Internet Research Sources* [online]. 2010. [cit. 6. 4. 2013]. Dostupné z WWW: <<http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm>>.
- Ikaros, redakce. Kvalita informací v centru pozornosti informačních pracovníků (Marydee Ojala). *Ikaros* [online]. 2004, roč. 8, č. 5/2. [cit. 27. 08. 2011]. Dostupné z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1641>>. URN-NBN:cz-ik1641. ISSN 1212-5075.
- INGWERSEN, P. *Information retrieval interaction*. London : Taylor Graham, 1992. 246 s. Dostupné také z WWW: <[http://pure.iva.dk/ws/files/31047349/Ingwersen\\_IRI.pdf](http://pure.iva.dk/ws/files/31047349/Ingwersen_IRI.pdf)>. ISBN 0-947568-54-9.

- JENKINSON, A. *Valuing your customers : from quality information to quality relationship through database marketing (quality in action)*. Columbus : McGraw-Hill Publishing, 1995. 371 s. ISBN 978-007-7079-50-5.
- Joomlashack. *JS Jamba Template* [online]. c2013. [cit. 6. 4. 2013]. Dostupné z WWW: <<https://www.joomlashack.com/joomla-templates/free-joomla-templates/item/859-jamba-free-joomla-template/>>.
- KATSIRIKOU, A.; SKIADAS, C. *Qualitative and quantitative methods in libraries : theory and application*. Danvers : World Scientific Publishing, 2009. 503 s. ISBN 978-981-4299-69-5.
- KRUG, S. *Web design : nenutěte uživatele přemýšlet!* Brno : Computer Press, 2006. 167 s. ISBN 80-251-1291-8.
- KUHLTHAU, C. C. *Information Search Process* [online]. c2012. [cit. 26. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <[http://cominfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information\\_search\\_process.htm](http://cominfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm)>.
- MANECKE, H.-J.; RÜCKL, S.; TÄNZER, K.-H. *Informační potřeby a uživatelé informací*. Praha : ÚVTEI, 1990. 125 s. ISBN 80-212-0090-1.
- Masarykova Univerzita. *Theses : vysokoškolské kvalifikační práce* [online]. Masarykova Univerzita, c2013. [cit. 6. 4. 2013]. Dostupné z WWW: <<http://www.theses.cz>>.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístupy a metody v psychologickém výzkumu*. Praha : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- NICHOLAS, D. et al. Re-appraising information seeking behaviour in a digital environment: bouncers, checkers, returnees and the like. *Journal of Documentation*. 2004, vol. 60, iss. 1, s. pp. 24–43. ISSN 0022-0418.
- NIELSEN, J.; PERINCE, K. *Eyetracking web usability*. Berkeley, CA : New Riders, 2010. 456 s. ISBN 987-0-321-49836-6.
- NIELSEN, J. *Usability engineering*. San Diego, CA : Academic Press, 1993. 362 s. ISBN 0-12-518406-9.
- NORUZI, A. The web impact factor : a critical review. *Electronic library*. 2006, vol. 24, iss. 4.
- Občanské sdružení Květná zahrada. *Informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí* [online]. c2013. [cit. 21. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.ospod.cz>>.
- Open Source Matters. *Joomla 3.0.0 Released* [online]. 2012. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.joomla.org/announcements/release-news/5464-joomla-3-0-0-released.html>>.

- Open Source Matters. *The Joomla! Extensions Directory: Clickheat* [online]. c2012a. [cit. 21. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://extensions.joomla.org/extensions/site-management/analytics/site-analytics/4982>>.
- Open Source Matters. *What is Joomla?* [online]. c2012b. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.joomla.org/about-joomla.html>>.
- OPS Sirius. *Šance dětem: o portálu* [online]. c2012. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.sancedetem.cz/cs/o-portalu/o-portalu.shtml>>.
- Oracle. *MySQL Community Edition* [online]. c2012. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.mysql.com/products/community/>>.
- PŘÍBRAMSKÁ, I. *Informační potřeby a metody jejich zjišťování jako součást designu orientovaného na uživatele* (přednáška). Praha : ÚISK FF UK, 28. 10. 2008.
- PIPINO, L.; LEE, Y.; WANG, R. Data quality assesment. *Communications of ACM*. April 2002, vol. 45, no. 4, s. 211–218.
- Q-Success. *W3Techs: usage of server-side programming languages for websites* [online]. 2012. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://w3techs.com/technologies/overview/programming-language/all>>.
- SMETÁČEK, V. *Informační potřeby a jejich optimální uspokojování*. Praha : Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 1990. 152 s.
- Spolu dětem, o.p.s. *Adopce.com : projekt náhraní rodinné péče* [online]. c2013. [cit. 21. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://www.adopce.com>>.
- STEINEROVÁ, J. Informačné správanie človeka - používatelia informácií v súvislostiach. *Ikaros* [online]. 2005, roč. 9, č. 9. [cit. 30. 3. 2013]. Dostupné z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/2008>>. urn:nbn:cz:ik-002008. ISSN 1212-5075.
- STÖCKLOVÁ, A. *Služby knihoven : vybrané problémy*. Praha : ÚISK FF UK, 2007. 21 s. Dostupné po přihlášení z portálu Elektronické studijní texty (<http://texty.jinonice.cuni.cz/>).
- ŠVARCOVÁ, I.; KÖNIGOVÁ, M.; SMETÁČEK, M. *Informační systém VTEI a uživatel*. Praha : SPN, 1983. 271 s.
- TAYLOR, R. The process of asking questions. *American Documentation*. October 1962, vol. 13, issue 4, s. 391–396.
- The PHP Group. *General Information* [online]. c2012. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://php.net/manual/en/faq.general.php>>.
- Univerzita Karlova. *Repozitář závěrečných prací* [online]. c2013. [cit. 6. 4. 2013].

- V zájmu dítěte. *O nás* [online]. 2009. [cit. 21. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://vzd.cz/o-nas>>.
- V zájmu dítěte. *Návštěvnost stránek www.vzd.cz za rok 2011* [online]. 2012. [cit. 29. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://vzd.cz/navstevnost-stranek-wwwvzdcz-za-rok-2011>>.
- VÁŠOVÁ, L. *Čtenáři a uživatelé informací : základy psychologie a pedagogiky čtenáře*. Praha : SPN, 1980. 194 s.
- VAVŘÍKOVÁ, L. *Úvod do scientometrie*. Praha : ÚISK FF UK, 2008. Dostupné také z WWW: <<http://tarantula.ruk.cuni.cz/KPSV-9-version1-scientometrie.pdf>>.
- VLASÁK, R. *Světový informační průmysl*. Praha : Karolinum, 1999. 341 s. ISBN 80-7184-840-9.
- VRÁNA, J. *Verze PHP v ČR – únor 2010* [online]. 2010. [cit. 25. 12. 2012]. Dostupné z WWW: <<http://php.vrana.cz/verze-php-v-cr-unor-2010.php>>.
- WANG, R. et al. *Information quality*. New York : M. E. Sharpe, 2005. 244 s. ISBN 0-7656-1133-3.
- WANG, R.; STRONG, D. Beyond accuracy : what data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*. 1996, vol. 12, no. 4, s. 5–34.
- WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Informing Science*. 2000, vol. 3, no. 2. Dostupný také z WWW: <<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>>.
- WILSON, T. D. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*. 1999, vol. 55, no. 3, s. 249–270. Dostupné také z WWW: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>.

# Rejstřík

## A

A/B testování, 18  
analýza transkačních logů, 20

## C

CARS checklist, 52  
citační analýza, 49

## D

dotazník, 17, 19, 46

## E

eye-tracking, 22  
gaze plot, 23

## F

focus group, 17, 22  
Foster  
informační systém, 31

## G

Google Docs, 48

## H

heatmapa, 22, 45  
hledání informací, 11

## I

informační chování, 10  
informační potřeba, 12  
informační požadavek, 13  
interview, 19

## J

Joomla!, 34

## K

kvalita informací, 23

měření, 26

kybermetrie, 20

## M

metoda, 16

## P

persona, 21  
pozorování, 18

## U

uživatel, 13

## W

web mining, 20  
webometrie, 20

## Z

značkování stránek, 38

# Příloha č. 1 – dotazník pro uživatele ANV.cz

## Pomozte nám zdokonalit ANV.cz

Chceme dále rozvíjet portál věnovaný problematice ohrožených dětí Aspekty náhradní výchovy (ANV.cz) a hledáme nejvhodnější cesty, jak na to. Odpovězte nám prosím na několik otázek a my se pokusíme podle nich přizpůsobit obsah portálu tak, aby Vám vyhovoval.

Nemusíte mít žádné obavy, dotazník je zcela anonymní, otázky jsou pouze 4 a odpovědi na ně Vám nezaberou ani 5 minut.

Děkujeme! Za redakci „Aspektů“ Jakub Dvořák

### **Zaškrtněte, který nebo které z následujících bodů se Vás týkáji:**

Je pro nás velice důležité vědět, kdo náš portál navštěvuje a čte a pro koho jej připravujeme. Pokud tzv. sedíte na více židlích, můžete zaškrtnout i více odpovědí najednou.

- Pracujete v některém zařízení náhradní výchovy (např. ve školském zařízení pro výkon ÚV a OV, v kojeneckém ústavu, v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc apod.).
- Pracujete v oblasti sociálně-právní ochrany dětí (např. jste sociální pracovník/ce, úředník/ce, právník/ička, policista/ka, ale i novinář zabývající se školstvím nebo sociální problematikou apod.).
- Pracujete ve škole nebo v poradenském zařízení (např. jste učitel, metodik prevence, výchovný poradce, psycholog nebo pedagog v PPP nebo SPC apod.).
- Pracujete v organizaci zabývající se především prevencí rizikového chování, intervencí v rodinách (sanací rodin) nebo přípravou a podporou náhradních rodin (zejména pěstounských).
- Jste rodič (nebo jiný příbuzný/á) dítěte, u kterého se zvažuje umístění nebo je v zařízení náhradní výchovy umístěné.
- Vás osobně se týkají úvahy o umístění do některého zařízení náhradní výchovy nebo v takovém zařízení již pobýváte.
- Jste student/ka některého z oborů tzv. pomáhajících profesí (např. sociální práce, pedagogika, psychologie apod.) nebo takový obor sám/a vyučujete.
- Vás problematika ohrožených dětí a náhradní výchovy zajímá z nějakého jiného důvodu (např. sám/a uvažujete o pěstounství/adopci nebo jste pěstoun/adoptivní rodič, chcete nějak podpořit ohrožené děti a hledáte informace apod.).
- Jiné:

**Zaškrtněte jednu nebo více možností, které informace na ANV.cz hledáte nebo jste někdy v minulosti hledali:**

Potřebujeme vědět, co přesně na našem portálu čtenáři vyhledávají, abychom se mohli zaměřit na to podstatné a důležité a nezdržovat Vás zbytečnostmi. (Pokud jste na stránkách ANV.cz poprvé – nevádí. Zaškrtněte prostě to, co Vás zajímá...)

- Informace o Asociaci náhradní výchovy (např. zápisy z jednání apod.).
- Kontakty na organizace (zejména na školská zařízení).
- Novinky a zpravodajství o dění v náhradní výchově.
- Legislativa (zákony a vyhlášky především o školských zařízeních pro výkon ÚV a OV).
- Odborné články (články odborníků vztahující se k tématu náhradní výchovy).
- Informace o tom, jak to v takových zařízeních vypadá a jak fungují.
- Jiné:

**Vyberte (a zaškrtněte) z následujících možností, jaké informace byste si na ANV.cz přáli mít:**

Chceme zjistit, jaké typy informací a článků byste si na ANV.cz rádi přečetli.

- Detailní informace o konkrétních zařízeních (reportáže ze zařízení s fotografiemi apod.).
- Informace o plánovaných akcích (kurzy a semináře, konference, akce pro děti apod.).
- Nabídka pracovních míst v oboru ("burza práce").
- Zkušenosti a příspěvky zaměstnanců z jiných zařízení (např. formou diskuzního fóra apod.)
- Interaktivní mapa sítě zařízení (kde přesně které zařízení je a jak se tam dostat).
- Informace o specifických problémech dětí (např. jak pracovat s dětmi s různými typy postižení, co je spojeno s rozličnými "syndromy" apod.).
- Články týkající se náhradní rodinné péče (pěstounství, adopce).
- Informace o možnostech a zkušenostech práce s rodinami (tzv. sanace) apod.
- Jiné:

**Chcete-li nám cokoli sdělit, doplnit nebo upřesnit Vaše odpovědi, napište to sem.**  
Tohle je prostor pro všechno, co se nevešlo do předchozích otázek.